



# FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

MEJORA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN  
INVERSIONES Y SERVICIOS BERACA S.A.C. – TALARA

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título  
profesional de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Sara Lysbeth Reyes Zapata.

Asesor:

Mg. María del Carmen D'Angelo Panizo.

Trujillo - Perú

2020

## **DEDICATORIA**

### **A Dios.**

Por permitirme llegar a la culminación de mi objetivo profesional; brindándome su infinito amor, al regalarme una familia maravillosa.

### **A mis padres Jorge y Elizabeth.**

Quienes son el pilar fundamental en mi vida y me han brindado su apoyo incondicional en los momentos más difíciles, por su exigencia y motivación constante que ha permitido sea una persona determinada, por ese amor demostrado en acciones recordándome qué; “Nada se deja a medias”.

### **A nuestros docentes.**

Por su gran apoyo incondicional para la culminación de nuestros estudios profesionales y de manera especial a Mg. María del Carmen D’Angelo Panizo por su apoyo, objetividad, y tiempo compartido en la elaboración de este trabajo de Suficiencia Profesional.

### **Al equipo organizacional de Inbersac.**

Por su apoyo durante este proceso, al mantener la organización operando de manera eficiente en mis momentos de ausencia, y por su compromiso en el proceso de mejora.

¡Gracias a ustedes!

**Bach. Sara Lysbeth Reyes Zapata.**

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres por haber invertido esfuerzo, finanzas y confianza en mi formación profesional, quiénes directamente me impulsaron a llegar al término de mis estudios, viendo realizados sus sueños a través de mí, siendo partícipes de este logro.

A mi hermano Kevin, que en vida fue un ejemplo de superación y objetivos definidos a cumplir; a pesar de su ausencia en esta tierra, aún sus palabras resuenan en mi alma “Estás hecha para metas altas, no te conformes con menos”.

Al primer equipo de trabajo de INBERSAC; Francisca Rojas, Luis Vásquez, Walldir Zavala, Marcos Chinga. Por haber creído en este proyecto de empresa poniendo su tiempo, empuje y recursos para gestar nuestra organización.

A la Universidad Privada del Norte, por su apoyo constante en mi formación integral, a mi asesora Mg. María del Carmen D’Angelo Panizo, quien me recordó las prioridades en esta vida, y ha guiado en el transcurso del presente trabajo.

**Bach. Sara Lysbeth Reyes Zapata.**

## Tabla de contenidos

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>25</b>
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....</b>	<b>42</b>
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMEDADIONES .....</b>	<b>96</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>98</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Recopilación de Datos sobre la Situación de la GRS en ALC</i> .....	11
<b>Tabla 2</b> <i>Composición Residuos Sólidos (peligrosos/no peligrosos) Nivel Nacional (%)</i> .....	12
<b>Tabla 3</b> <i>Supervisión a Municipalidades Provinciales</i> .....	14
<b>Tabla 4</b> <i>Caracterización de la Microempresa</i> .....	19
<b>Tabla 5</b> <i>Caracterización de la Pequeña Empresa</i> .....	20
<b>Tabla 6</b> <i>Cliente Período 2015- 2017</i> .....	36
<b>Tabla 7</b> <i>Clientes Período 2019 – Actual</i> .....	37
<b>Tabla 8</b> <i>Eficiencia del Transporte Recolector</i> .....	94
<b>Tabla 9</b> <i>Costo del Transporte en Relación a las Ventas</i> .....	95
<b>Tabla 10</b> <i>Consumo Combustible</i> .....	95

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Generación de Desechos a Nivel Regional</i> .....	9
<b>Figura 2</b> <i>Quemado de Residuos en Vertedero de Filipinas</i> .....	10
<b>Figura 3</b> <i>Gestión por componente de Residuos Sólidos Departamento Piura</i> .....	15
<b>Figura 4</b> <i>Manejo por componentes de Residuos Sólidos Departamento Piura</i> .....	15
<b>Figura 5</b> <i>Evaluación Gestión de Residuos Sólidos Municipales - Departamento Piura</i> .....	16
<b>Figura 6</b> <i>Evaluación Manejo de Residuos Sólidos Municipales - Departamento Piura</i> .....	17
<b>Figura 7</b> <i>Residuos Sólidos Generados por Año - Departamento Piura</i> .....	18
<b>Figura 8</b> <i>Mapa de Localización</i> .....	22
<b>Figura 9</b> <i>Logo Inicial de la Empresa Inbersac</i> .....	23
<b>Figura 10</b> <i>Organigrama de la Empresa Inbersac– Año 2015</i> .....	24
<b>Figura 11</b> <i>Procesos Administrativos</i> .....	26
<b>Figura 12</b> <i>Planeación</i> .....	27
<b>Figura 13</b> <i>Departamentalización por Funciones</i> .....	29
<b>Figura 14</b> <i>Departamentalización por Territorio.</i> .....	30
<b>Figura 15</b> <i>Departamentalización por Clientes.</i> .....	31
<b>Figura 16</b> <i>Organización Matricial.</i> .....	32
<b>Figura 17</b> <i>Control</i> .....	33
<b>Figura 18</b> <i>Modelo de Mapa de Procesos</i> .....	34
<b>Figura 19</b> <i>Diagrama de Ishikawa</i> .....	40
<b>Figura 20</b> <i>Logo actual.</i> .....	45
<b>Figura 21</b> <i>Organigrama Actual.</i> .....	48
<b>Figura 22</b> <i>Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, Medio Ambiente y Calidad</i> .....	86
<b>Figura 23</b> <i>Mapa de Procesos</i> .....	87
<b>Figura 24</b> <i>Proceso gestión de recolección</i> .....	89
<b>Figura 25</b> <i>Proceso Gestión de Transporte.</i> .....	91

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de suficiencia profesional, surge por la necesidad de mejora en los procesos administrativos; que ayuden en la toma de decisiones a la organización en estudio. Es en ese sentido que se desarrolla el estudio denominado: “Mejora de Procesos Administrativos en Inversiones y Servicios Beraca S.A.C.- Talara”. Cuyo propósito fundamental es cómo se indica, mejorar los procesos. Para ello se aplicaron herramientas administrativas como el desarrollo de las cuatro funciones gerenciales, mapa de proceso, manuales, flujogramas, indicadores. Se mejoró el organigrama, la misión, visión, se diseñaron los valores, objetivos estratégicos.

Asimismo, se concluye señalando que en la organización se hallaron falencias en sus procesos, procedimientos, normas, manuales, entre otros, por desconocimiento de herramientas administrativas; cabe precisar, que la empresa es familiar, creada de manera empírica; y en sus primeros años carecía de dichos conocimientos.

Un mejor y mayor control, se obtendrá al implementar indicadores de gestión, de los cuales se obtendrán resultados sinceros y cuantitativos, que permitirán llegar al cumplimiento de las metas trazadas, y desarrollar la mejora continua.

Las competencias que se desarrollaron en el presente trabajo fueron la orientación al resultado, perseverancia, buen uso del tiempo, toma de decisiones y la aplicación de los conocimientos aprendidos.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El calentamiento global es un tema que en la última década ha tomado relevancia a causa de la apremiante necesidad de preservar el medio ambiente. Es en este contexto que la gestión de residuos sólidos se sitúa en un punto importante de esta realidad, por su contribución en la generación de gases de efecto invernadero GEI. (Díaz, 2020).

En el estudio realizado por Kaza, Yao, Bhada-Tata, & Van Woerden, en el año 2016 se liberaron 1.6 billones de toneladas de dióxido de carbono, por la gestión de residuos sólidos, cuya cifra se estima aumentará a 2.6 billones para el 2050 (Kaza, Yao, Bhada-Tata, & Van Woerden, 2018). Es en esta premisa donde cobra relevancia la gestión de residuos sólidos, siendo una realidad que tras su inadecuado manejo produce contaminación de mares, suelos, aire.

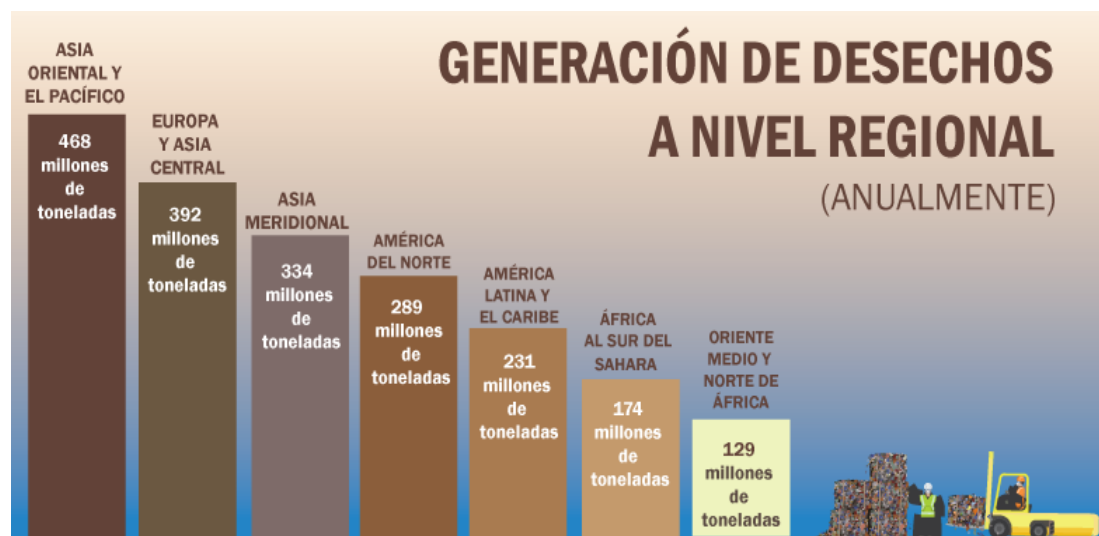
De acuerdo al informe del Banco Mundial titulado What a Waste 2.0 anualmente en el mundo se genera 2010 millones de toneladas de residuos de desechos sólidos y el 33 % de los mismo no son adecuadamente gestionados. Por otra parte, en el informe del 2018 señalan que debido al crecimiento de la población y el desarrollo económico en los siguientes 30 años se incrementará el volumen de residuos sólidos a 3400 millones de toneladas anuales. Se prevé que para el año 2050, los residuos se triplicarán y duplicarán a nivel mundial en las regiones de Oriente Medio y Norte de África. En la figura 1 se muestra la generación de residuos en el año a nivel del mundo y por regiones y en la figura 2 se muestra como los recolectores de basura realizan el quemado de los



residuos en el vertedero de Tondo en Manila, Filipinas. (Kaza, Yao, Bhada-Tata, & Van Woerden, 2018).

**Figura 1**

*Generación de Desechos a Nivel Regional*



Nota: En la figura se muestra la cantidad de toneladas de residuos que se genera anualmente a nivel regional por continentes. Tomado de (Kaza, Yao, Bhada-Tata, & Van Woerden, 2018)

## **Figura 2**

### *Quemado de Residuos en Vertedero de Filipinas*



Nota: Recolectores de basura realizan el quemado de los residuos en el vertedero de Tondo en Manila, Filipinas. Tomado de (Kaza, Yao, Bhada-Tata, & Van Woerden, 2018)

El en informe: Situación de la gestión de residuos sólidos en América Latina y el Caribe. Se presenta una serie de datos recopilados; resaltando entre algunos países; Brasil, donde el 62% de sus municipios implementan programas de recolección selectiva de Residuos Sólidos Urbanos (RSU). En la figura 3 se muestra la generación de residuos per cápita en América Latina y el Caribe al año 2014. (Díaz, 2020)

**Tabla 1**
*Recopilación de Datos sobre la Situación de la GRS en ALC*

País	Generación per cápita (kg/hab/día)		Municipios con planes de manejo de residuos sólidos (%)	Cobertura de recolección (%)	Frecuencia del servicio de recolección en ALC (%)			Formas de Disposición Final por Población en ALC (%)		Costos Unitarios (US\$/Ton)		Formas de cobranza en ALC en porcentaje de población abarcada (%)				Tasa de reciclaje
	RSD	RSU			Diaria	2 a 5 veces por semana	1 vez por semana	Total disposición adecuada	Total disposición inadecuada	Recolección	Disposición Final	Impuesto Predial	Electricidad	Agua potable y alcantarillad	Cuenta periodica al usuario	
Argentina	0.77	1.15	74	99.8	71.9	27.9	0.2	64.7	35.3	54.02	17.63	68.2	3.9	0	27.9	-
Barbados	0	0.9 <sup>10</sup>	-	90 <sup>10</sup>	-	-	-	82 <sup>10</sup>	18 <sup>10</sup>	-	-	-	-	-	-	9 <sup>10</sup>
Belice	0	1.0 <sup>5</sup>	21.9	85.2	0	88	12	34 <sup>5</sup>	66 <sup>5</sup>	-	-	100	0	0	0	-
Bolivia	0.46	0.49	9.8	83.3	5.4	94.6	0	44.8	55.2	15.27	7.89	0	95.6	0	4.4	-
Brasil	0.67	1.04 <sup>11</sup>	1.6	90.4 <sup>11</sup>	44.7	54.5	0.8	58.3 <sup>11</sup>	41.7 <sup>11</sup>	42.46	31.48	79.1	0	9.2	11.8	1 <sup>10</sup>
Chile	0.79	1.25	53.4	97.8	22.3	77.6	0.1	82.2 <sup>10</sup>	17.8 <sup>10</sup>	23.34	11.43	58.6	0	0	41.4	10 <sup>3</sup>
Colombia	0.54	0.69 <sup>2</sup>	-	98.9	0	98.6	1.4	93.18 <sup>5</sup>	6.82 <sup>5</sup>	34.12	23.31	0	34.5	65.5	0	17.2 <sup>9</sup>
Costa Rica	0.63 <sup>7</sup>	0.88	57.1	90.4	0	68.8	31.2	67.4	32.6	22.65	18.81	31.8	0	0	68.2	0.3 <sup>6</sup>
Ecuador	0.62	0.73 <sup>12</sup>	-	84.2	57.3	42.7	0	30.3	69.7	30.05	5.61	7.1	75.9	16.3	0.8	-
El Salvador	0.5	0.89	41.3	78.8	20.9	79.1	0	78.9 <sup>10</sup>	21.1 <sup>10</sup>	30.42	21.02	0	40.9	0	59.1	-
Guatemala	0.48	0.61	28.5	77.7	1	86.5	12.5	15.5	84.5	10.84	-	0	0	0	100	-
Guyana	0	1.5 <sup>6</sup>	-	89 <sup>6</sup>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	19.3 <sup>12</sup>
Haití	0	0.7 <sup>10</sup>	-	11 <sup>10</sup>	-	-	-	0 <sup>10</sup>	100 <sup>10</sup>	-	-	-	-	-	-	-
Honduras	0.61	-	26.7	64.6	5.4	75.7	19	11.3	88.7	20.81	8.16	62.6	0	10.5	26.9	-
Jamaica	0.71	-	0	73.9	0	35.3	64.7	0	100	-	-	-	-	-	-	-
México	0.58	0.94	35	93.2	71.6	28.4	0.1	65.6	34.4	26.39	10.56	-	-	-	-	9.6 <sup>8</sup>
Nicaragua	0.73	-	1.2	92.3	0	94.2	5.8	0	100	-	-	0	0	0	100	-
Panamá	0.55	1.22	43.1	84.9	13.1	79.5	7.4	55.9 <sup>10</sup>	44.1 <sup>10</sup>	-	-	3	0	69.4	27.7	-
Paraguay	0.69	0.94	18.8	57	16.1	79.8	4.1	36.4	63.6	6.59	5.88	15.1	0	4.1	80.8	-
Perú	0.47	0.75	57.2	84	55.7	43.5	0.8	43.5	56.5	15.02	5.98	85.1	0	0.2	14.7	14.7 <sup>4</sup>
Rep. Dom.	0.85	1.0 <sup>6</sup>	5.1	97	55.2	37.1	7.7	33.9 <sup>6</sup>	66.1 <sup>6</sup>	-	-	0	0	8.8	91.2	-
Surinam	0	1.4 <sup>6</sup>	-	80 <sup>6</sup>	-	-	-	0 <sup>1</sup>	100 <sup>1</sup>	-	-	-	-	-	-	-
Trinidad y Tobago	0	1.8 <sup>6</sup>	-	100 <sup>10</sup>	-	-	-	0 <sup>10</sup>	100 <sup>10</sup>	-	-	-	-	-	-	8.2 <sup>12</sup>
Uruguay	0.75	1.03	73.9	98	18.6	81.4	0	13.7 <sup>10</sup>	86.3 <sup>10</sup>	47.85	9.19	100	0	0	0	-
Venezuela	0.65	0.86	33.4	100	52.2	41	0.8	13	87	-	-	0	90.9	0	9.1	-
<b>Promedio ALC</b>	<b>0.6</b>	<b>0.9</b>	<b>19.8</b>	<b>89.9</b>	<b>45.4</b>	<b>52.7</b>	<b>1.8</b>	<b>55.4</b>	<b>44.6</b>	<b>34.22</b>	<b>20.43</b>	<b>52</b>	<b>15.3</b>	<b>12.4</b>	<b>20.2</b>	<b>-</b>

Nota: El Perú tiene el 56.5% en las Formas de Disposición inadecuada frente al 43.5% de la disposición correcta al año 2014.

En el Perú, cada año se generan más de 7 millones de toneladas de residuos sólidos municipales al año; alrededor de 20 mil toneladas al día y casi mil toneladas por hora. El 70% de estos residuos se generaron en los domicilios. (Walter Gutierrez Camacho, 2019).

**Tabla 2**

*Composición Residuos Sólidos (peligrosos/no peligrosos) Nivel Nacional (%)*

Ambito		Residuos No Peligrosos								Residuos Peligrosos							
		Residuo orgánico	Papel	Cartón	Vidrio (Botellas)	Metales	Madera	Textiles	Otros	Envases con aceite quemado	Latas y bolsas de pintura	Envases de reactivos	Envases de insecticidas	Focos	Fluorescentes	Pilas	Baterías
Amazonas	Chachapoyas	47.43	2.29	2.99	1.61	2.08	0.07	1.66	24.69	0.00	0.01	0.00	0.01		0.01	0.07	0.48
Ancash	Nuevo Chimbote	41.92	4.89	2.48	1.81	1.89	0.33	1.27	25.07	0.00	0.00	0.00	0.00	0.02	0.15	0.04	0.00
Apurimac	Abancay	63.24	3.37	2.23	1.29	2.81	0.38	0.92	10.98	0.00	0.03	0.22	0.00	0.02	0.00	0.22	0.00
Huanuco	Huanuco	63.63	5.61	1.73	0.7	3.35	0.01	0.89	8.46	0.03	0.00	0.09	0.02	0.05	0.02	0.07	0.00
Ica	Chincha	48.87	3.96	1.86	0.55	1.76	0.02	2.33	27.08	0.00	0.01	0.00	0.00	0.01	0.02	0.03	0.00
Lambayeque	Ferreñafe	33.17	2.16	1.93	2.57	1.03	0.00	1.81	46.29	0.00	0.00	0.00	0.01	0.01	0.00	0.04	0.00
Lima	Huacho	58.96	4.27	2.11	2.22	2.20	0.39	1.23	7.97	0.00	0.24	0.06	0.25	0.02	0.04	0.01	0.02
Madre de Dios	Puerto Maldonado	54.36	2.83	2.45	1.39	3.41	0.44	1.68	9.21	0.10	0.05	0.02	0.02	0.01	0.00	0.14	0.05
	Piura y Castilla	54.09	7.19	3.34	2.61	2.31	0.24	1.78	11.15	0.00	0.02	0.05	0.05	0.02	0.01	0.09	0.00
Piura	Sechura	35.76	7.00	4.15	3.03	2.89	0.2	1.76	26.41	0.07	0.00	0.08	0.01	0.00	0.00	0.02	0.00
	Sullana	38.77	5.65	3.84	4.32	2.78	0.83	1.74	26.14	0.00	0.00	0.11	0.00	0.00	0.08	0.09	0.03
	Talara	46.64	6.83	5.04	2.37	3.80	0.38	1.42	15.32	0.06	0.24	0.00	0.16	0.00	0.06	0.42	0.00
Puno	Azangaro	47.12	3.71	3.41	2.98	5.56	0.00	0.53	13.31	0.08	0.04	0.19	0.01	0.02	0.05	0.40	0.00
	Ilave	39.91	3.10	4.96	6.18	4.23	2.78	2.68	14.55	0.00	0.07	0.00	0.86	0.02	0.00	0.28	0.06
San Martín	Tarapoto	63.45	3.23	2.06	1.99	2.50	0.10	1.05	13.65	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.06	0.02	0.00

Nota: En la tabla se detalla la composición de residuos sólidos en cada región y de que se encuentran compuestos tanto los residuos sólidos no peligrosos como los peligrosos.

Ante tal situación el gobierno instituyó el 13 de mayo de 2008, a través del Decreto Legislativo 1013, el Ministerio del Ambiente, cuyo objeto es la conservación del ambiente. (MINAM, 2018).

El Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA) en el marco de la Ley N° 29325 - Ley del Sistema Nacional de Evaluación y Fiscalización Ambiental, modificada por la Ley N° 30011, tiene la facultad de fiscalizar la calidad ambiental en los subsectores de su competencia. El Perú cuenta con doce rellenos sanitarios autorizados, siendo este número insuficiente para abastecer a una población que supera los 33'000,000 millones de habitantes. La Ley N° 27314 - Ley General de Residuos Sólidos contempla que los residuos sean gestionados a través de los siguientes diez procesos: a) Minimización de residuos, b) Segregación en la fuente, c) Reaprovechamiento, d) Almacenamiento, e) Recolección, f) Comercialización, g) Transporte, h) Tratamiento, i) Transferencia, j) Disposición final. (Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA), 2016).

En el departamento de Piura se realizaron las supervisiones en las municipalidades provinciales en las fechas señaladas, como se muestra en la tabla 3. (Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA), 2016).

**Tabla 3**

*Supervisión a Municipalidades Provinciales*

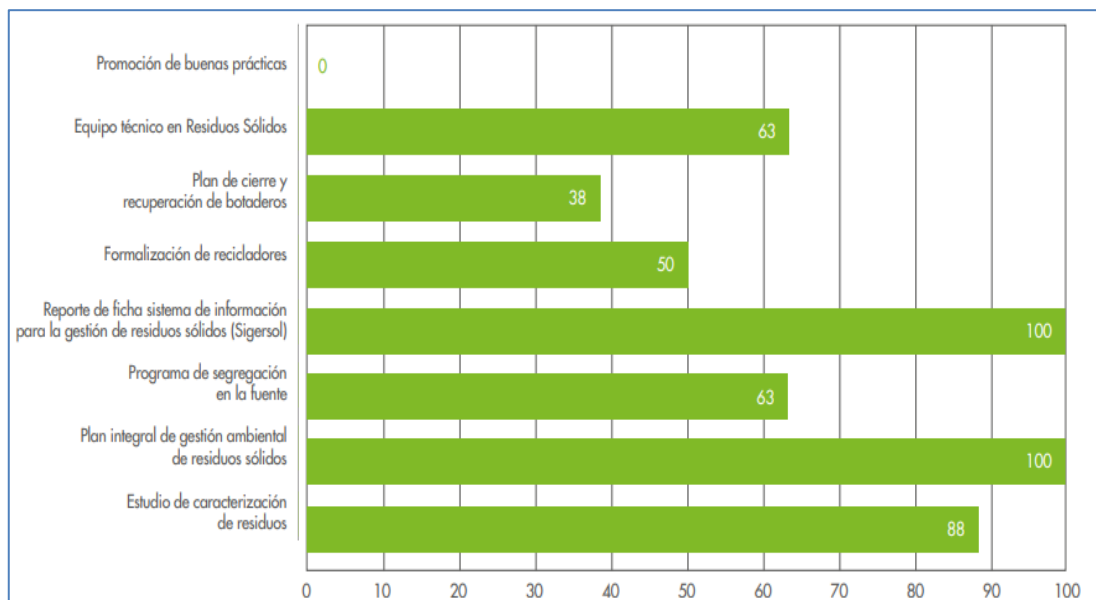
Municipalidad Provincial	Fecha de Supervisión
Piura	26 de agosto del 2015
Ayabaca	11 de noviembre del 2015
Huancabamba	18 de setiembre del 2015
Morropón	16 de abril del 2015
Sechura	18 de junio del 2015
Sullana	17 de febrero del 2015
Paíta	21 de julio del 2015
Talara	19 de marzo del 2015

Nota: En la tabla se muestra la municipalidad y fecha en que fueron supervisadas.

Asimismo, en las figuras 3 y 4 se muestra el cumplimiento de las entidades de fiscalización ambiental (EFA) respecto a la gestión y manejo de residuos sólidos en el Departamento de Piura. (Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA), 2016).

**Figura 3**

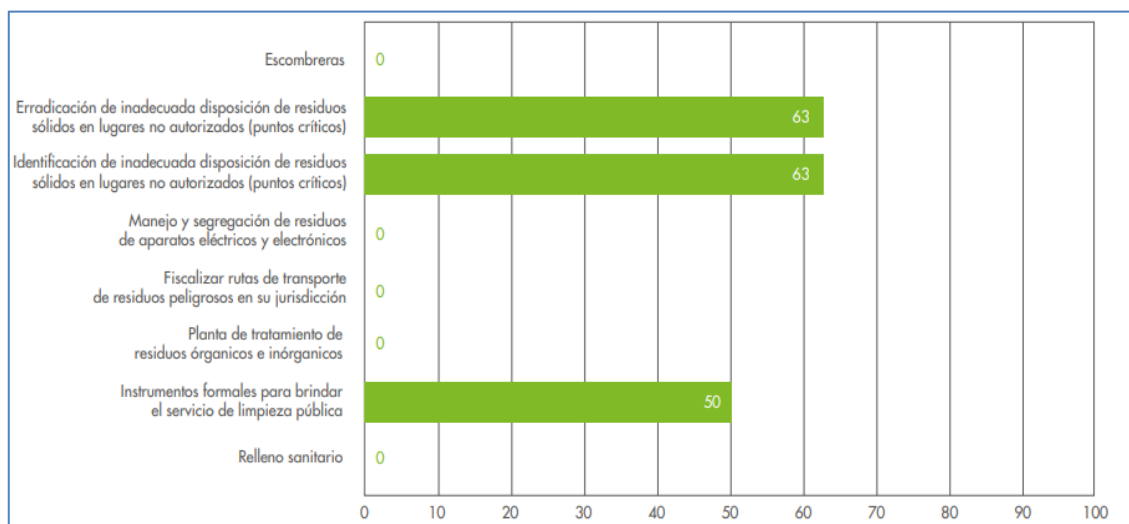
*Gestión por componente de Residuos Sólidos Departamento Piura*



Nota: Porcentaje de la gestión de residuos sólidos por componente. Tomado de (Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA), 2016)

**Figura 4**

*Manejo por componentes de Residuos Sólidos Departamento Piura*

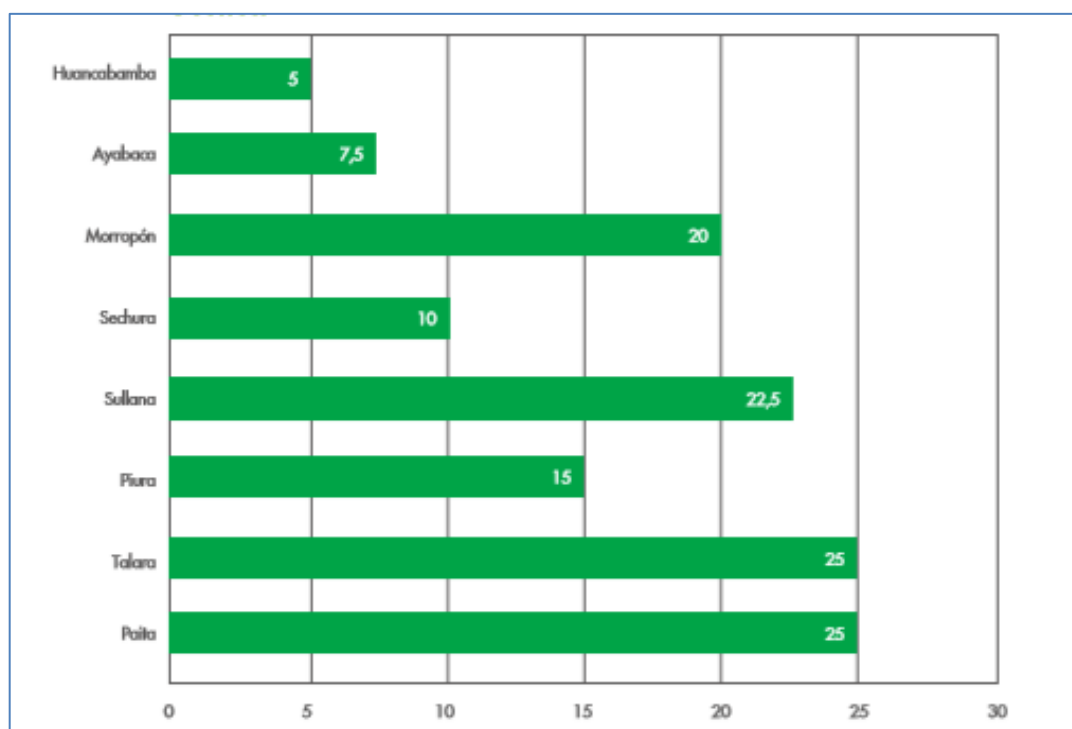


Nota: Porcentaje del manejo de residuos sólidos por componente. Tomado de (Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA), 2016)

En el departamento de Piura de las EFA supervisadas, obtuvieron un puntaje de 25/30 las municipalidades de Paita y Talara, esto se debe a que cuentan con instrumentos de gestión normados, y a su vez promueven la formalización de recicladores, tal como se muestra en la figura 5. Por otra parte, las municipalidades provinciales de Talara, Sechura, Morropón y Ayabaca no realizan un buen manejo de los residuos sólidos tal como se puede apreciar en la figura 6. (Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA), 2016)

**Figura 5**

*Evaluación Gestión de Residuos Sólidos Municipales - Departamento Piura*

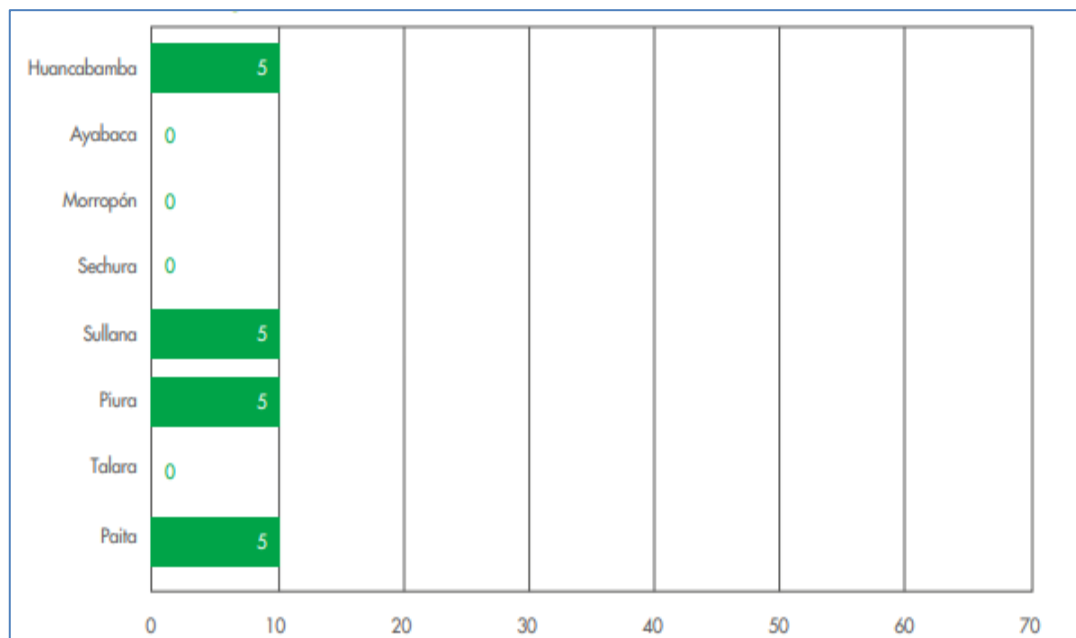


Nota: Puntaje obtenido en la gestión de residuos sólidos por cada municipalidad evaluada.  
Tomado de (Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA), 2016)



**Figura 6**

*Evaluación Manejo de Residuos Sólidos Municipales - Departamento Piura*

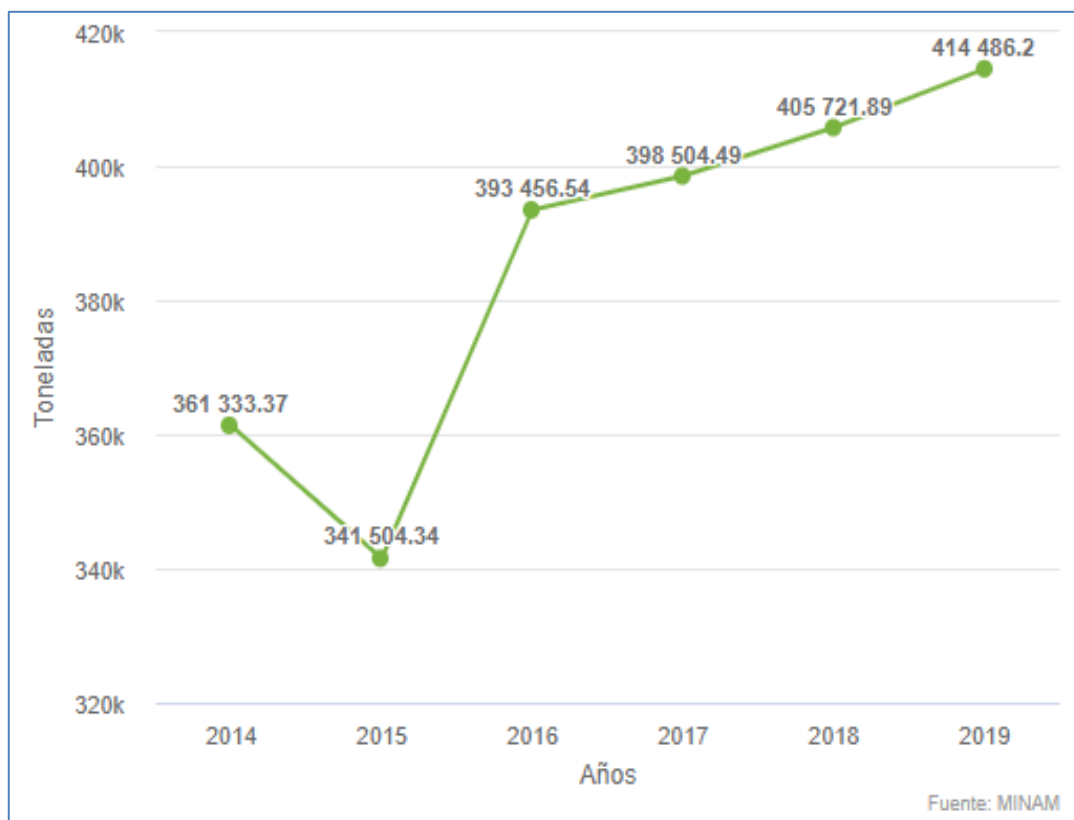


Nota: Puntaje obtenido en el manejo de residuos sólidos por cada municipalidad evaluada.  
Tomado de la (Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA), 2016)

En el departamento de Piura en el año 2019 se ha generado 414,486.20 toneladas de residuos sólidos existiendo un incremento con relación al año 2018 que fue de 405,721.89 toneladas, tal como se muestra en la figura 7. (Sistema Nacional de Información Ambiental (Sinia), 2019).

**Figura 7**

*Residuos Sólidos Generados por Año - Departamento Piura*



Nota: Toneladas generadas por año en el departamento de Piura. Tomado del (Sistema Nacional de Información Ambiental (Sinia), 2019)

DIGESA, presenta una lista de 103 EPS -RS en su Registro o Ampliación de Empresas Prestadoras de Servicios de Residuos Sólidos (EPS-RS). Encontrándose dentro de dicha lista, MYPES.

Las micro y pequeñas empresas (Mypes), recibieron por parte de Foncodes el impulso para generar ingresos en sus diferentes negocios logrando estimular la economía local y nacional, y con ello la generación de empleo.

En el Perú existen 2'332,218 empresas, de acuerdo al reporte del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), donde más del 95% son del régimen Mype; la importancia que han obtenido, es consecuencia del dinamismo económico que brindan al país. En ese sentido, se ha considerado que las MYPES deben tener reglas que les permitan obtener valor agregado y por ende ventajas competitivas en el mercado; cómo las siguientes: (Noreña, 2019).

- Planear ideas originales generando valor.
- Expandir con nuevas líneas de servicios o productos.
- Enfocarse en el cliente satisfaciendo sus necesidades.
- Disponer de medios y aplicaciones digitales.
- Interactuar con los clientes.

Según la (Sunat, 2019) el régimen Mype tiene por finalidad impulsar el crecimiento de los emprendedores, proporcionando facilidades para que puedan cumplir con sus obligaciones tributarias. Comprende a personas naturales y jurídicas, con ingresos netos anuales no mayor a las 1700 UIT o S/ 7'310,000.00 al año. Declarando mensualmente dos tributos; impuesto general a las ventas (IGV) del 18%, y el impuesto a la renta (hasta 300 UIT o S/ 1,290,000.00 solo pagas el 1% en el caso de ser superior se aplica el 1.5%). En la tabla 4 y 5 se detalla la caracterización de las Mypes.

**Tabla 4**

*Caracterización de la Microempresa.*

<b>MICROEMPRESA</b>	
<b>Número Trabajadores</b>	De uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive.
<b>Ventas Anuales</b>	Hasta el monto máximo de <b>150</b> Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (*)

Nota: En la tabla se muestra la cantidad de trabajadores y las ventas anuales que debe mantener una microempresa.

**Tabla 5**

*Caracterización de la Pequeña Empresa.*

<b>PEQUEÑA EMPRESA</b>	
<b>NÚMERO DE TRABAJADORES</b>	De uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive.
<b>VENTAS ANUALES</b>	Hasta el monto máximo de <b>1,700</b> Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (*)

Nota: En la tabla se muestra la cantidad de trabajadores y las ventas anuales que debe mantener una pequeña empresa.

El desarrollo del presente trabajo se aplicó en la empresa Inversiones y Servicios Beraca S.A.C. con sus siglas INBERSAC, fundada el 21 de febrero del 2013, con Partida Electrónica ante Sunat N°11052287, inició sus actividades el 01 de marzo del 2013. Se encuentra ubicada en la provincia de Talara, en la Región de Piura, su actividad principal es el Transporte por carretera de Residuos Sólidos y Líquidos Peligrosos y No Peligrosos con EPS-RS N° EP-2007-008.18.

### **Datos Generales de la Empresa**

INBERSAC, es una empresa dedicada a la gestión de residuos, cuenta con registro de EPS- RS, con autorizaciones vigentes, teniendo cómo actividades principales: Transporte por carretera de residuos sólidos (peligrosos y no peligrosos), disposición de residuos, limpieza y remediación de suelos. Contando con una alianza estratégica con un relleno de seguridad, el mismo que se encuentra en cesión de uso del año 2015 a la actualidad.

La experiencia profesional obtenida se divide en tres períodos:

- 2013 - 2015 – Desempeñando mi labor como Asistente Administrativo.
- 2015 - 2017 – Administradora y encargada de Recursos Humanos.

- 2018 - Actualidad – Gerente General.

Los servicios que brinda la empresa se detallan a continuación:

- Mantenimiento de terraplenes para pozos petroleros.
- Remedición de suelos contaminados con hidrocarburos.
- Balanza electrónica camionera.
- Manejo de residuos peligrosos y no peligrosos.
- Transporte y disposición de residuos.
- Limpieza de pozas.
- Alquiler de maquinaria: Volquetes, cargadores frontales, cisternas.

### **Modelo de Perfil de la Empresa.**

#### **1.1. Denominación y referencia de la empresa.**

- Empresa : Inversiones y Servicios Beraca S.A.C.
- Ruc : 20529876522.
- Número de Trabajadores : 30.
- Página web : <https://inbersac.com/>
- Creación : 21 de febrero del 2013.
- CIUU : 60230.
- Sector : Transporte de Carga por Carretera y Eliminación de Desperdicios.
- Dirección : Mza. 0 Lote. 0 Z.I. Talara Alta (Costado de Campamento Haliburton), distrito de Pariñas, provincia de Talara, departamento de Piura.

- Teléfono : 073-381911.

#### 1.2. Situación geográfica.

- Departamento : Piura.  
- Provincia : Talara.  
- Distrito : Pariñas.  
- Localidad : Talara Alta.

#### 1.3. Equipo Directivo y/ Gerencia.

- Gerente General : Sara Lysbeth Reyes Zapata.  
- Sub Gerente : Elizabeth Arelly Reyes Zapata.  
- Administradora : Francisca Rojas Reyes.

#### 1.4. Mapa de localización.

En la figura 8 se muestra la localización de la empresa Inversiones y Servicios Beraca S.A.C. en la ciudad de Talara.

### **Figura 8**

*Mapa de Localización.*



Nota: En el punto rojo se encuentra ubicado la Inversiones y Servicios Beraca S.A.C.

#### 1.5. Logo.

El logo usado inicialmente se muestra en la figura 9, siendo modificado en el año 2019, con un logo que se presenta en el Capítulo III – Resultados.

#### Figura 9

*Logo Inicial de la Empresa Inbersac*



Nota: En la figura se muestra el nombre de la empresa y logo para su representación.

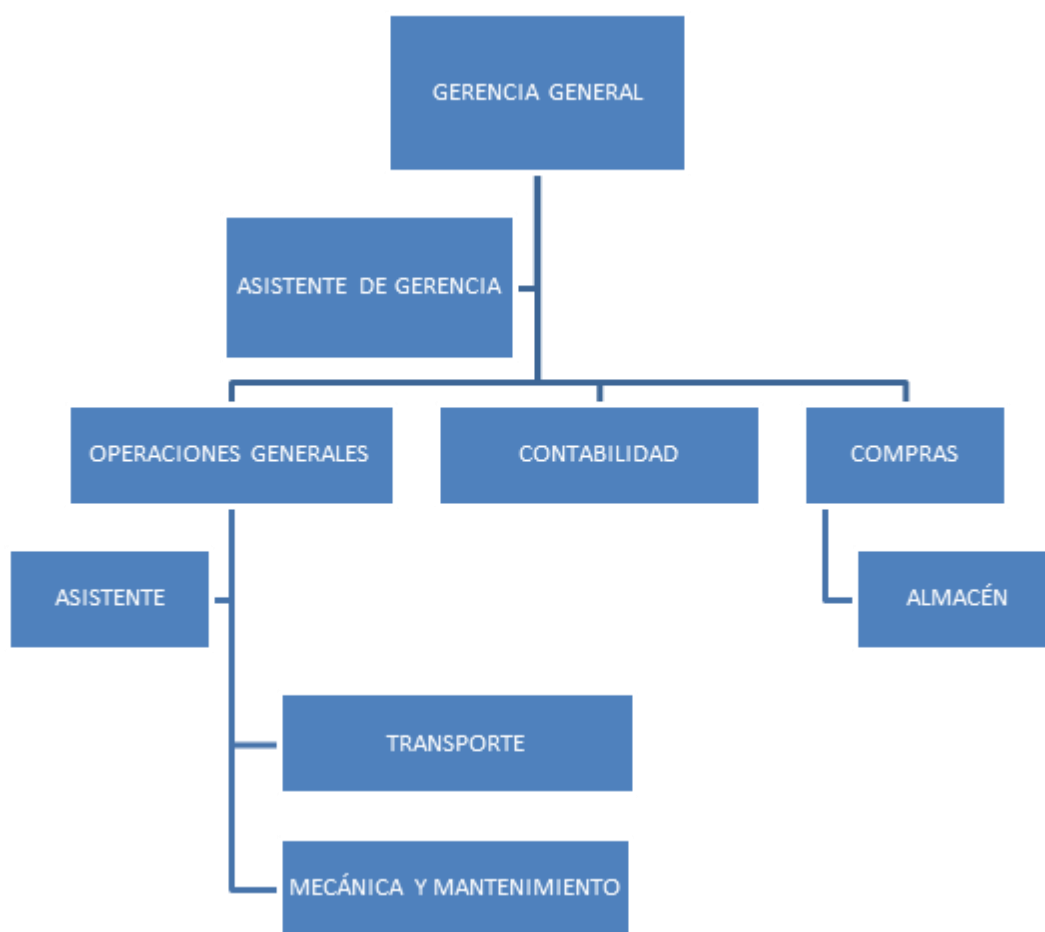
#### 1.6. Estructura organizacional.

En el año 2015, la empresa fue diseñada con una estructura vertical, jerárquicamente de arriba a abajo, lo cual indica que los niveles más altos tienen

mayor autoridad, es la estructura más usada en las organizaciones. En la figura 10 se muestra la estructura organizacional inicial de INBERSAC. Cabe precisar, que el presente organigrama ha sido mejorado y se presenta en el Capítulo III – Resultados.

**Figura 10**

*Organigrama de la Empresa Inbersac– Año 2015*



Nota: En la figura se muestra el organigrama según su presentación tipo vertical.

Elaborado por: Ing. Manuel Cruz Chinín | Vigencia: 2015.



## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Proceso Administrativo.**

Según López (2020) el proceso administrativo permite a las organizaciones por medio de las funciones básicas administrativas de; planificación, organización, dirección y control, ser más eficientes en sus procesos.

Por otra parte, para Koontz, Weihrich & Cannice (2012) el proceso administrativo es el medio por el cual los colaboradores cumplen sus metas de manera eficaz. Las funciones gerenciales consideradas son cinco: planear, organizar, integrar el personal, dirigir y controlar.

### **2.2 Origen del proceso administrativo.**

Se da inicio con Henry Fayol en el año 1916, basándose su teoría en los niveles de gerencia, las funciones administrativas y una lista de catorce (14) principios que les permita a las empresas administrar de manera adecuada. (López, 2020) Asimismo (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012) Henry Fayol, padre de la teoría de la administración moderna identificó la necesidad de principios, clasificándolos en catorce. Peter F. Drucker también sumo con temas administrativos generales. Keith Davis vino a apoyar con su teoría de la organización informal. W. Edwards Deming y Joseph M. Juran, fomentaron el mejoramiento de la calidad de los productos japoneses, entre otros autores.

### **2.3 Funciones del proceso administrativo.**

A continuación, en la figura 11 se muestra las funciones gerenciales del proceso administrativo (López, 2020).

### **Figura 11**

#### *Procesos Administrativos*



Nota: En la figura se detalla las cuatro funciones gerenciales del proceso administrativo. Tomado de (López, 2020)

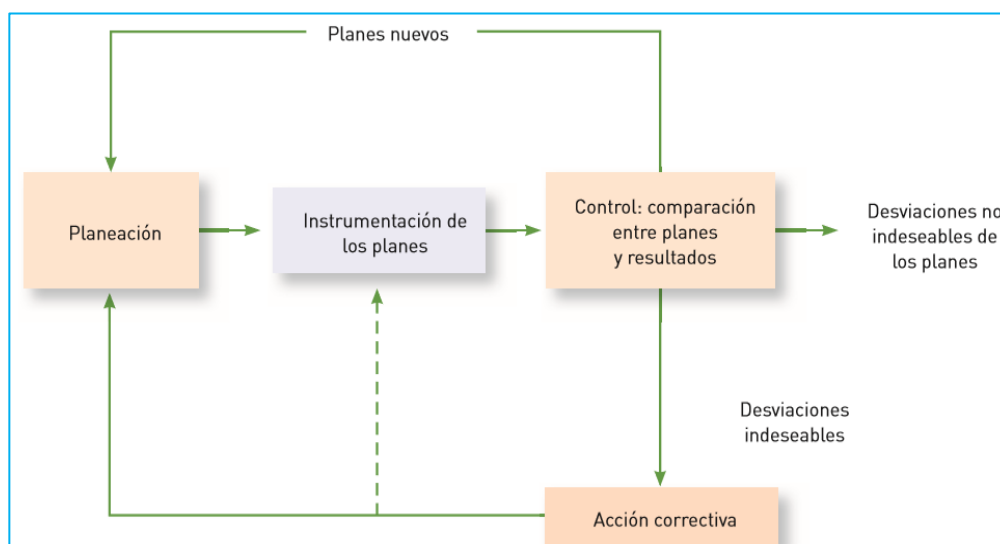
- Planificación, programación de tareas para su ejecución posterior.
- Organización, conjunto de métodos y procedimientos puestos en práctica para ordenar, controlar y dirigir una empresa.
- Dirección: responsable del mando, resolución de conflictos y consecución de objetivos.
- Control: seguimiento por medio de indicadores de medición que permita cumplir con los objetivos.

Por otra parte, Koontz, Weihrich & Cannice (2012) clasifican las funciones gerenciales en planear, organizar, integrar personal, dirigir o controlar, las cuales se describen a continuación:

- Planear, encargado de la misión, visión, objetivos de la organización, así como las estrategias para lograr los objetivos. En la figura 12 se muestra las relaciones existentes entre la planeación y el control.

**Figura 12**

*Planeación*



Nota: En la figura se muestra la relación existente entre la planeación y el control.

Tomado de (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012)

- Organizar, se basa en una estructura organizacional y a la vez fija las funciones que los colaboradores desempeñarán. Estas estructuras pueden ser formales e informales. A continuación, se muestran las diferentes estructuras organizacionales:

Departamentalización por funciones, es agrupada de acuerdo a las funciones de cada organización, tal como se muestra en la figura 13.

Las ventajas de contar con una estructura por departamentalización:

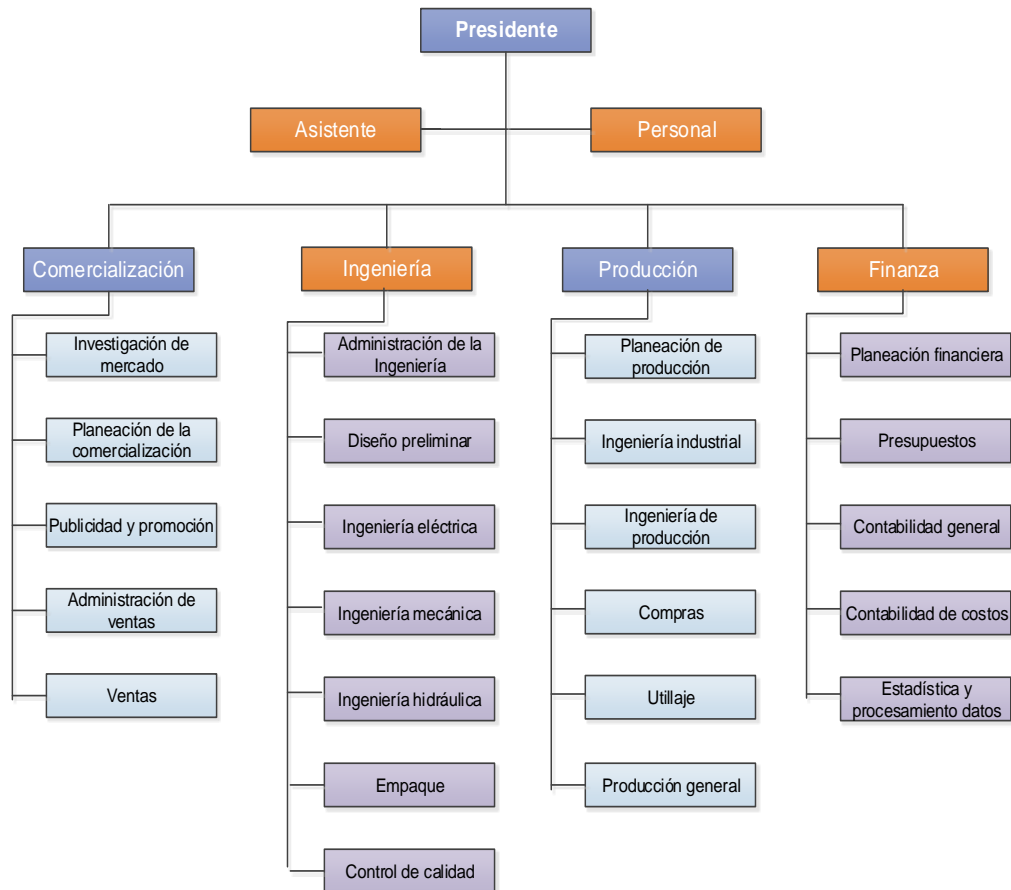
- Se conserva la autoridad y responsabilidad de las funciones.
- Especialización profesional.
- Simplifica la capacitación.
- Riguroso control desde la cima.

Asimismo, cuenta con desventajas, las cuales se describen a continuación:

- Falta de importancia a los objetivos generales de la empresa.
- Reducción de coordinaciones entre funciones.
- Deficiente adaptación a los cambios.

**Figura 13**

*Departamentalización por Funciones*



Nota En la figura se muestra una estructura organizacional departamental por funciones. Tomado de (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012)

Departamentalización por territorio o geográfica, este tipo de estructuras se da en empresas que cuentan con sucursales en diferentes zonas geográficas y agrupan sus actividades por área, tal como se muestra en la figura 14.

Las ventajas de contar con una estructura por territorio tenemos:

- La responsabilidad va en un nivel inferior.
- Mayor importancia a mercados y problemas locales.

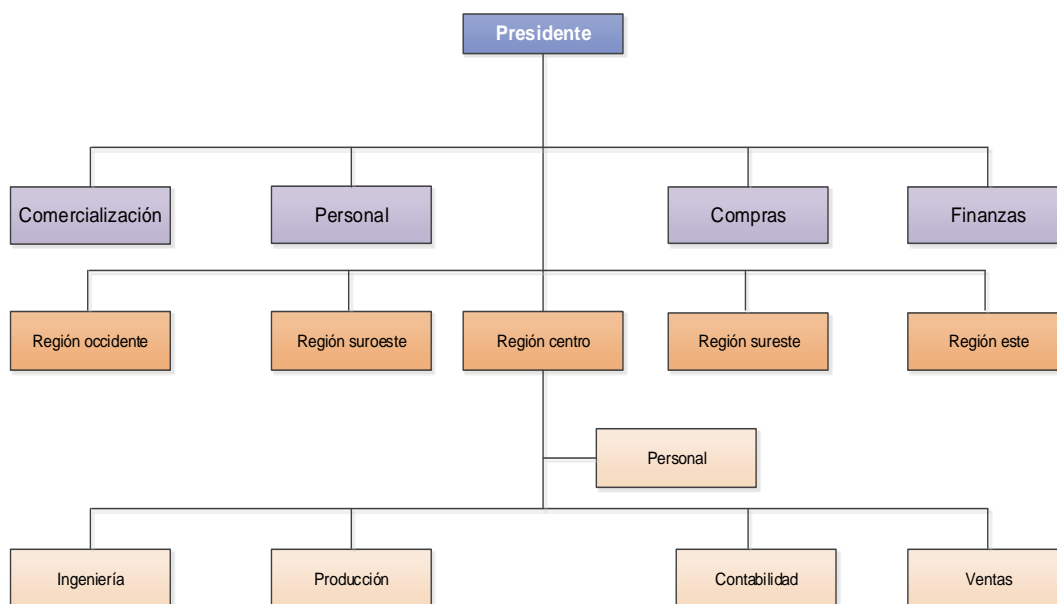
- Mejora la coordinación de una región.

Asimismo, cuenta con desventajas, las cuales se describen a continuación:

- Personas capacitadas en la gerencia general.
- Dificulta el control a la alta gerencia.

### Figura 14

*Departamentalización por Territorio.*



Nota: En la figura se muestra un ejemplo de una estructura territorial, este tipo de estructura es usado mayormente por empresas manufactureras. Tomado de (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012)

Departamentalización por grupo de clientes, su estructura agrupa actividades que benefician a sus clientes, tal como se puede apreciar en la figura 15.

Las ventajas de contar con una estructura por clientes tenemos:

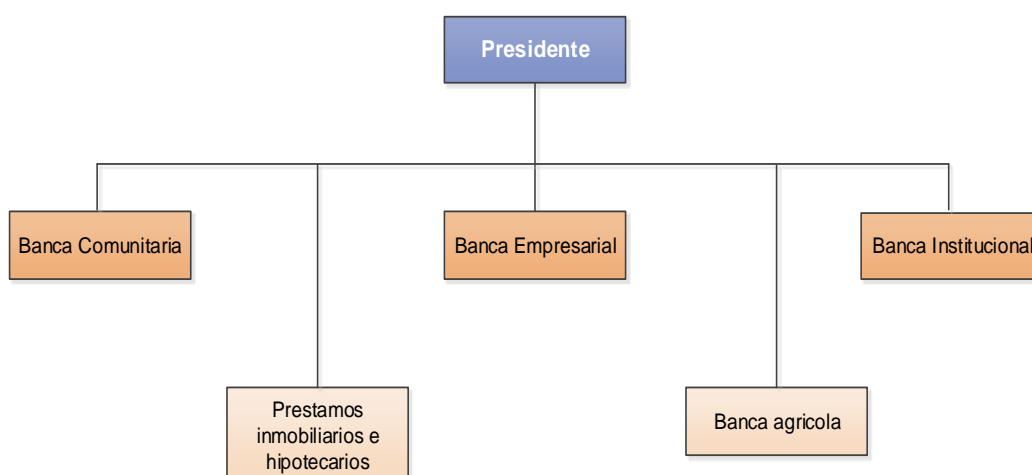
- Prioridad de enfoque en los generadores de activos, conocidos como clientes.
- Desarrolla experiencias en las áreas de clientes.

Asimismo, cuenta con desventajas, las cuales se describen a continuación:

- Difícil coordinación entre las demandas de competitividad de los clientes.
- Se necesita gerentes y personal especializado con relación a clientes.
- Grupo de clientes no definidos

**Figura 15**

*Departamentalización por Clientes.*



Nota: En la figura se muestra un ejemplo de estructura por clientes. Tomado de (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012)

Departamentalización por producto, este tipo de estructuras es para empresas que mantienen diferentes líneas de productos, como por ejemplo el Grupo Gloria.

Organización matricial, es una combinación de las estructuras funcionales, de proyecto o producto, tal como se puede apreciar en la figura 16.

Las ventajas de contar con una estructura por clientes tenemos:

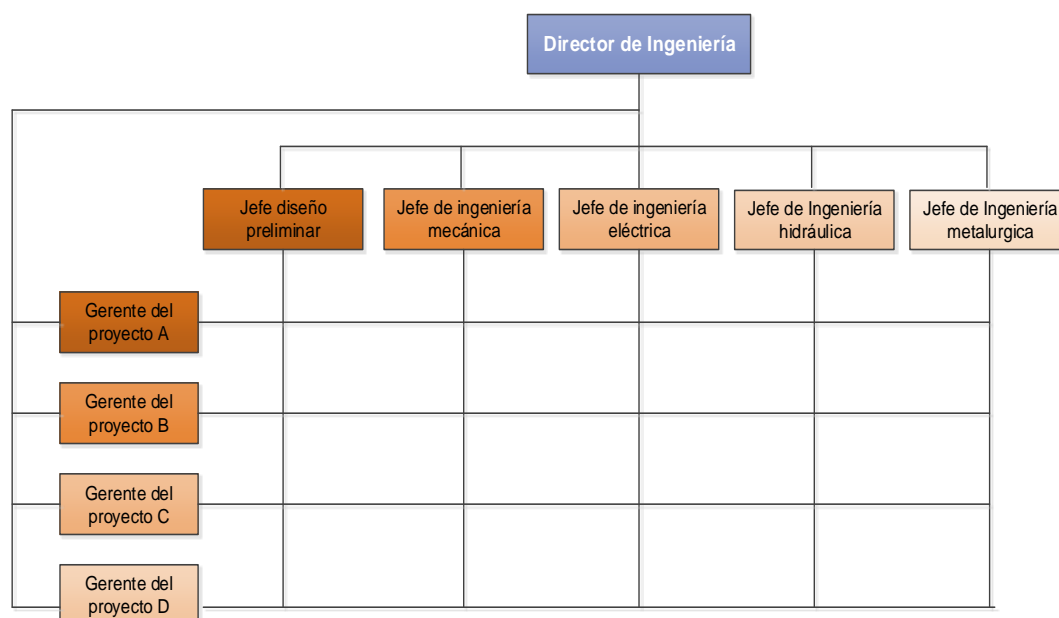
- Orientada a resultados finales.
- Se mantiene la especialidad profesional.

Asimismo, cuenta con desventajas, las cuales se describen a continuación:

- Discrepancias en las jerarquías organizacionales.
- Se necesita de un gerente eficaz en relaciones interpersonales.

**Figura 16**

*Organización Matricial.*



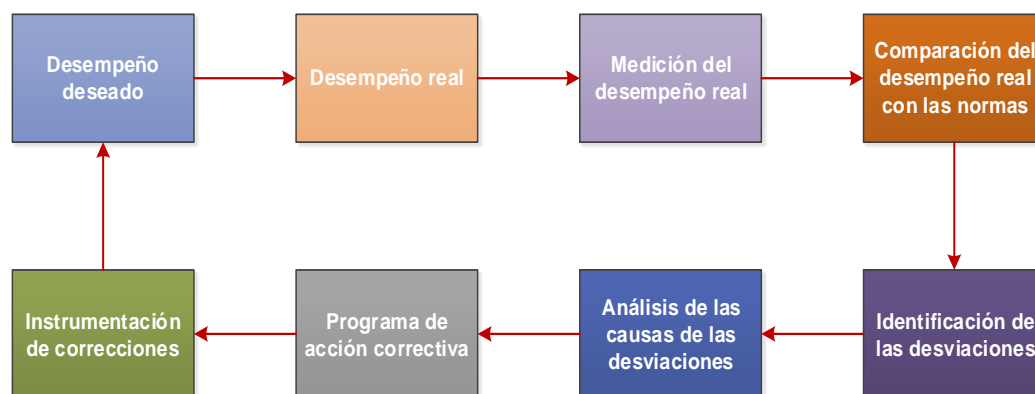
Nota: En la figura se muestra un ejemplo de una estructura matricial. Tomado de (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012)



- Integración de personal, la función principal es tener todos los puestos cubiertos y que se encuentren capacitados, para obtener los resultados organizacionales deseados.
- Dirigir, generar motivación y a la vez lograr influenciar en los colaboradores de tal manera que se cumpla con las metas organizacionales.
- Controlar, medir el desempeño de los colaboradores, garantizando así el cumplimiento de los objetivos, los indicadores de gestión deben ser aplicados para determinar el nivel de cumplimiento de objetivos. En la figura 17 se muestra los pasos de realimentación para realizar un control administrativo.

**Figura 17**

*Control*



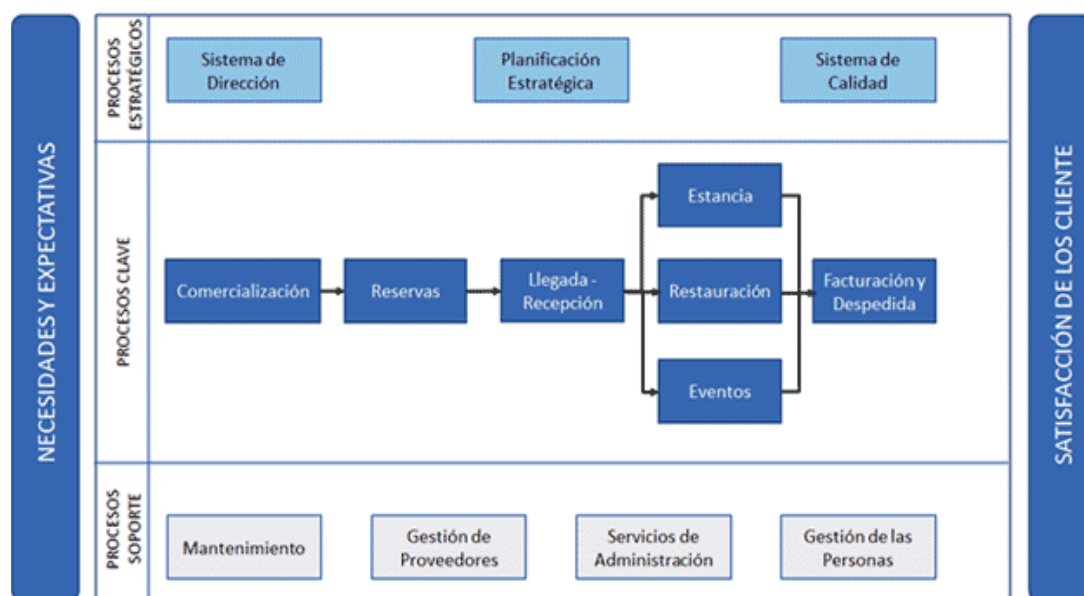
Nota: Pasos de realimentación para un control administrativo. Tomado de (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012)

## 2.4 Mapa de procesos.

Lo definen como la interrelación de procesos de una empresa. Las actividades realizadas son el proceso, mediante las cuales los recursos son transformados generando un elemento de ingreso y salida, brindándole un valor agregado. Teniendo cómo propósito satisfacer las necesidades de los clientes bajo los estándares de calidad. El mismo que está compuesto por: procesos claves, estratégicos y de apoyo. En figura 18 se muestra un modelo de mapa de procesos (Conexión ESAN, 2016)

**Figura 18**

*Modelo de Mapa de Procesos*



Nota: En la figura se detalla un ejemplo de Mapa de procesos. Tomado de (Conexión ESAN, 2016)

## 2.5 Plan estratégico.

Según (Sánchez Galán, 2016) el plan estratégico integra todos los planes de negocio de la empresa que les permita cumplir con los objetivos trazados, el plan puede ser a largo o corto plazo, mayormente las organizaciones diseñan un plan estratégico a cinco años, en los cuales tienen que afrontar los retos que se les presenten, pero con

la convicción de que cumplirán sus metas. Cabe precisar, que el plan estratégico engloba todas las áreas de una organización y contiene: la misión, visión, planes de acción, foda, estructura organizacional, entre otros.

## **2.5 Indicadores de gestión**

Se mide por una expresión cuantitativa tanto del comportamiento y desempeño de un determinado proceso, el mismo que es comparado con los datos históricos que mantenga la empresa, de tal manera que puedan tomar medidas correctivas o preventivas. Los indicadores de gestión se involucran con los procesos operativos y administrativos, los cuales están basados en la misión y objetivos de la organización, evidenciándose la situación actual de la empresa y permitiendo una retroalimentación y seguimiento de los programas estratégicos. Su implementación permite que la organización se beneficie mediante el logro de la satisfacción de los clientes, monitorear el proceso, benchmarking, etc. A su vez deben cumplir requisitos mínimos como: simplicidad, adecuación, validez en el tiempo, participación de los usuarios, utilidad y oportunidad. (Reliabilityweb, s/f)

## **2.6 Diagrama de Ishikawa.**

Es una herramienta que permite analizar las causas y efectos de un problema dentro de un proceso, en un determinado momento, ocasionando el incumplimiento de los objetivos y metas. (Qualiex, 2018)

## **2.7 Limitaciones en el desarrollo del proyecto.**

No existieron restricciones en la elaboración del trabajo de suficiencia profesional.

## 2.8 Problema laboral.

El manejo de la empresa se ha desarrollado bajo una administración empírica, que ha sido “heredada” por parte del visionario. Existe en la organización una frase culturizada y peligrosa; “eso se hace en un ratito”, sin prever los costes o tiempos muertos por la falta de proyección en las actividades.

Teniendo en cuenta las deficiencias, la organización ha crecido en los últimos 2 años. La empresa atravesó un descenso en su operatividad en los periodos 2015 a Julio del 2017, manteniendo una planilla de 4 colaboradores a medio tiempo, y 1 cliente continuo, enfocado únicamente de la colocación final de los residuos. Siendo la capacidad de atención en disposición de 4 clientes por poza, según ingresos mensuales de residuos, tal como se puede observar en la tabla 6..

**Tabla 6**

*Cliente Período 2015- 2017*

<b>Cliente Disposición Final Período 2015 -2017</b>
Gestión de Servicios Ambientales – Disal

Nota: Cliente continuo durante el período de descenso operativo. Tomado de la Empresa Inbersac.

A la fecha, año 2020, se cuenta con una planilla de 30 colaboradores, y una cartera de 6 clientes fijos por el servicio de disposición final de residuos, 6 clientes por servicios varios (proyectos), entre otros. Siendo consecuencia de dicho crecimiento los cambios organizacionales, siendo necesario el incremento de colaboradores en

el soporte profesional para el desarrollo correcto de las actividades, tal como se puede observar en la tabla 7.

**Tabla 7**

*Cientes Período 2019 – Actual*

<b>Cientes Período 2018 - Actual</b>	
<b>Servicio de Disposición Final de Residuos</b>	<b>Servicios de Limpieza, construcción, otros (Proyectos)</b>
Gestión de Servicios Ambientales (DISAL)	Petroleos del Perú SAC
Viamérica SAC	Cobra SAC
Ecovive Social	Tecnor SAC
Transportes Lara	JPOT
Resiter SRL	Graña y Montero
Slaker SAC	Veolia SAC

Nota: Cientes período 2019, con servicios actuales. Tomado de la Empresa Inbersac

En la gestión administrativa que será presentada en el Capítulo III – Resultados. Se realizaron mejoras tales como; diagnóstico de la organización, mejora en los procesos administrativos, proponer un manual de organización y funciones, misión, visión de la empresa, e implementación de indicadores de gestión que permitan a los directivos y colaboradores operativos, tener una visión real, y mantener el mejoramiento continuo de la empresa.

## **CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA**

### **3.1 Diagnóstico.**

En el periodo 2013 al 2015, ingreso a la organización desempeñando labores de asistente administrativo, realizando las funciones de; atención de llamadas telefónicas, recibir y custodiar documentos, tramitar los expedientes, entre otras.

Por ser una empresa familiar, y dirigida netamente por hombres, los cambios que se proponían no eran considerados, debido a los paradigmas existentes tanto por el gestor, como por los mismos colaboradores.

Contaban con un organigrama según su ámbito, específico; donde las funciones gerenciales no eran aplicadas; se trabajaba sin planificación previa.

En el periodo 2015 al 2017 obtuve el puesto de administradora y encargada de Recursos Humanos, teniendo como funciones; planificación de actividades, organización de la empresa con un nuevo modelo de organigrama, direccionando de manera eficaz y aplicando la motivación y recompensas con los colaboradores, en la parte de control no se realizaron cambios por falta de experiencia, que en el tiempo se ha venido alcanzando. El área de recursos humanos cumplía las funciones de; reclutamiento de personal, diseño y perfil de puestos en ese período.

En el año 2018 asumo el puesto de gerente general de manera interna, el 2019 se realiza la remoción de gerentes ante la SUNARP. Desempeñando las funciones de planificación, organizando los recursos, definiendo planes a corto, medio y largo plazo, como también determinación de los objetivos, evaluar los temas financieros, entre otros. Es en ese sentido, teniendo un conocimiento adquirido sobre gestión en

organizaciones e identificando las falencias en el proceso administrativo de la misma, se considera reevaluar todo el desarrollo aplicando el diagrama de Ishikawa, tal como se muestra en la figura 19.

En la figura 19 se identifican que, en la función gerencial de planificación, se tiene problemas en la comunicación entre los colaboradores. La administración, no es asertiva, lo cual genera deficiencia en el servicio de transporte.

Se identifica que no cuentan con procesos definidos que le permitan cumplir con los objetivos empresariales y generar beneficio a sus stakeholders, los procedimientos no siguen un orden lo cual conlleva a realizar las actividades sin una secuencia ni correlación adecuada.

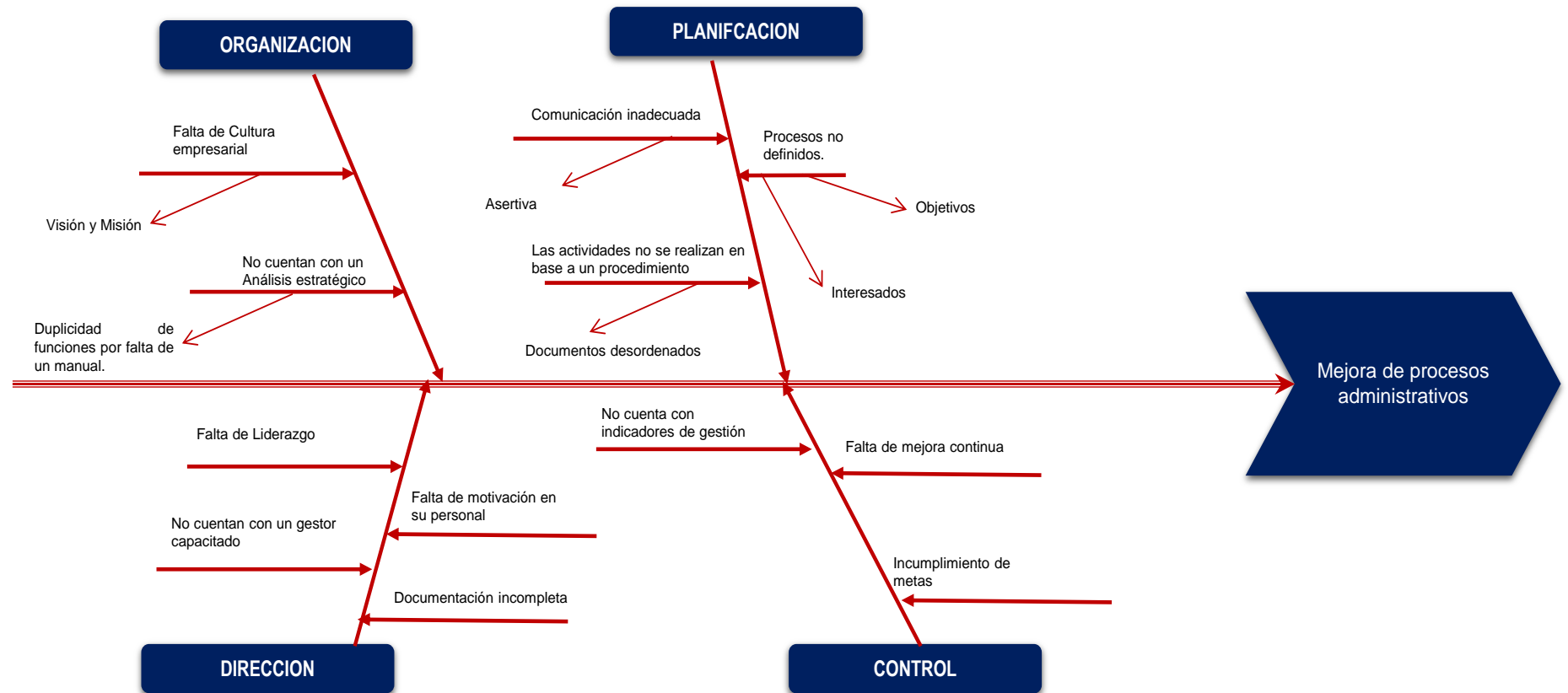
En la función organización existe una falta de normas y valores internos, en las cuales los colaboradores se identifiquen y cumplan, tampoco se encuentran culturizados con una misión, visión o un plan estratégico. Asimismo, las funciones de cada puesto no están definidas, ni actualizadas, lo que conlleva a una duplicidad de tareas.

En la función dirección, se determinó la falta de liderazgo, el gestor no se encontraba preparado para las funciones que ejercía, por desconocimiento de herramientas administrativas, como también la resistencia al cambio.

Y finalmente en la función control existe incumplimiento de metas, al no contar con indicadores de gestión que permita realizar una mejora continua.

**Figura 19**

*Diagrama de Ishikawa*



Nota: En la figura se detalla las causas identificadas en los procesos administrativos.  
Elaboración propia.



### **3.2 Problema general.**

¿Cómo mejorar los procesos administrativos en la Empresa Inversiones y Servicios Beraca S.A.C. – Talara?

### **3.3 Objetivos.**

#### **3.3.1 Objetivo general.**

Diseñar una propuesta de mejora de los procesos administrativos en la Empresa Inversiones y Servicios Beraca S.A.C. – Talara.

#### **3.3.2 Objetivos Específicos.**

- Análisis de la situación actual de la empresa Inversiones y Servicios Beraca S.A.C. – Talara en sus procesos administrativos.
- Elaborar una propuesta de mejora en los procesos administrativos de la empresa Inversiones y Servicios Beraca S.A.C. – Talara.
- Medir sus procesos con la implementación de indicadores de gestión.

### **3.4 Hipótesis**

La propuesta de cambio en los procesos administrativos mejorará positivamente la Empresa Inversiones y Servicios Beraca S.A.C. – Talara.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS**

Luego de haber realizado un análisis de la información recabada del proyecto laboral se realizó la siguiente propuesta de cambios, la misma que se detalla a continuación:

### **4.1. Diagnóstico de la situación actual de la empresa Inversiones y Servicios Beraca S.A.C.**

#### **– Talara en sus procesos administrativos.**

A nivel de las cuatro funciones gerenciales se identificaron diferentes falencias que deben ser corregidas para mejorar los procesos administrativos de la empresa, las cuales se detallan a continuación:

- Planificación, se tiene problemas en la comunicación entre los colaboradores y gerencia de operaciones, al no ser asertiva, se generan deficiencia en el servicio de transporte, tales como; demoras en el servicio, tiempos muerto en hora/hombre. Asimismo, procesos no definidos que permita cumplir con los objetivos empresariales y generar valor para todos los stakeholders, los procedimientos no tienen un orden lo cual conlleva a realizar las actividades sin una secuencia ni correlación adecuada.
- Organización existe una falta de normas y valores en las cuales sus colaboradores se identifiquen y cumplan, tampoco cuentan con una misión, visión o un plan estratégico, asimismo, no tienen definido las funciones de cada puesto, lo cual ha conllevado a una duplicidad de tareas.
- Dirección, se determinó la falta de liderazgo, el gestor no se encontraba preparado para las funciones que ejercía, por desconocimiento de herramientas administrativas, como también la resistencia al cambio.

- Control, existe incumplimiento de metas, no cuenta con indicadores de gestión que permita realizar una mejora continua.

#### **4.2. Diseñar una propuesta de mejora en los procesos administrativos de la empresa Inversiones y Servicios Beraca S.A.C. – Talara.**

Dentro de la propuesta de mejora de los procesos administrativos de la empresa en estudio se realizaron cambios, como la elaboración de información necesaria (bases de datos), implementación de normas y proyectos que proporcionen una mejor gestión de la empresa. A continuación, se presenta el desarrollado del mismo.

##### **4.2.1. Mejora en la Identificación de la empresa.**

###### **4.2.1.1 Mejora Visión – Misión**

Se realizó la actualización y mejora en la misión y visión de la organización.

###### **Misión - Inbersac 2013**

Nuestra empresa ante la contaminación ambiental que existe hoy en nuestro planeta. Como una de estas con permiso gubernamentales autorizados estamos en la obligación de prevenir, garantizar que todo el personal, autoridades, pueblo en general conozca la política ambiental implementando planes de emergencia para poder responder y estableciendo un sistema integrado basado en el compromiso de mejora continua proporcionando el recurso necesario para su planificación, implementación y operación. (Elaboración Inbersac - extraída Brochure Inbersac año 2013).

### **Misión Inbersac- Propuesta.**

Brindar el servicio integral de residuos; recolección, transporte, tratamiento y disposición final, orientando nuestros procesos a mejorar la calidad del servicio, con un enfoque sostenible y amigable con el medio ambiente.

### **Visión - Inbersac 2013.**

Como sabemos la industria del país tiene varias etapas, petróleo, minería, pesquera, generando toneladas de residuos líquidos, sólidos peligrosos para nuestra población, desconociendo esto el gran peligro al que se expone manipulando esta sustancia, por eso vimos la necesidad de construir un relleno industrial de residuos peligrosos el cual actualmente opera.

Innovaremos tecnología para reducir el grado de contaminación que existe actualmente. (Elaboración Inbersac - extraída Brochure Inbersac año 2013).

### **Visión Inbersac -Propuesta.**

Para el año 2025 ser reconocidos como una empresa especializada en la gestión integral de residuos sólidos, en norte del país. Hacia la obtención del ISO 14000.

#### **4.2.1.2 Institucionalización de Valores.**

Se implementó la lista de valores que suman relevancia en la cultura organizacional.

### **Valores**

- Responsabilidad social y ambiental.

- Integridad en el trabajo.
- Seguridad y confianza.
- Puntualidad.
- Mejora continua e innovación.
- Fe.

#### **4.2.1.3 Cambio del Logotipo.**

Se definió de forma relevante la parte simbólica de la organización. En el año 2019 se realizó el cambio del logotipo de la empresa. Luego de un consenso en el órgano directivo, donde se reflejaba la necesidad de mostrar de manera visible el sector en el cual nos desarrollamos. Optando por un isotipo; la misma que se muestra en la figura 20, teniendo en cuenta que el anterior no representaba los servicios brindados por la empresa, ni el enfoque en el cuidado del medio ambiente.

#### **Figura 20**

*Logo actual.*



Nota: En la figura actual se muestra las siglas del nombre de la empresa, la imagen que representa la actividad principal de transporte, y el símbolo de reciclaje. Optando por el color verde que generalmente se usa en las empresas ecológicas.

#### **4.2.2. Objetivos estratégicos**

##### Perspectiva Financiera

- Ser una empresa estable económicamente.
- Ser una empresa sustentable en el tiempo.
- Ser una empresa responsable socialmente.

##### Perspectiva Cliente

- Innovación de soluciones para el servicio.
- Garantizar a nuestros clientes servicios con durabilidad en el tiempo.

##### Perspectiva de Operaciones y Procesos

- Ser eficientes en el proceso integral de la gestión de residuos.
- Optimización en el mantenimiento de las instalaciones.

##### Perspectiva de Organización y Aprendizaje

- Capacitación constante para el recurso humano.
- Incorporar y adoptar continuamente tecnologías nuevas que apoyen al crecimiento.

#### **4.2.3. Estructura organizacional modificada.**

Se evaluó el organigrama anterior, presentado en la figura 10. Optando por un nuevo diseño organizacional, tal como se muestra en la figura 21, siendo un diseño de organigrama vertical según su presentación y específico según su ámbito.

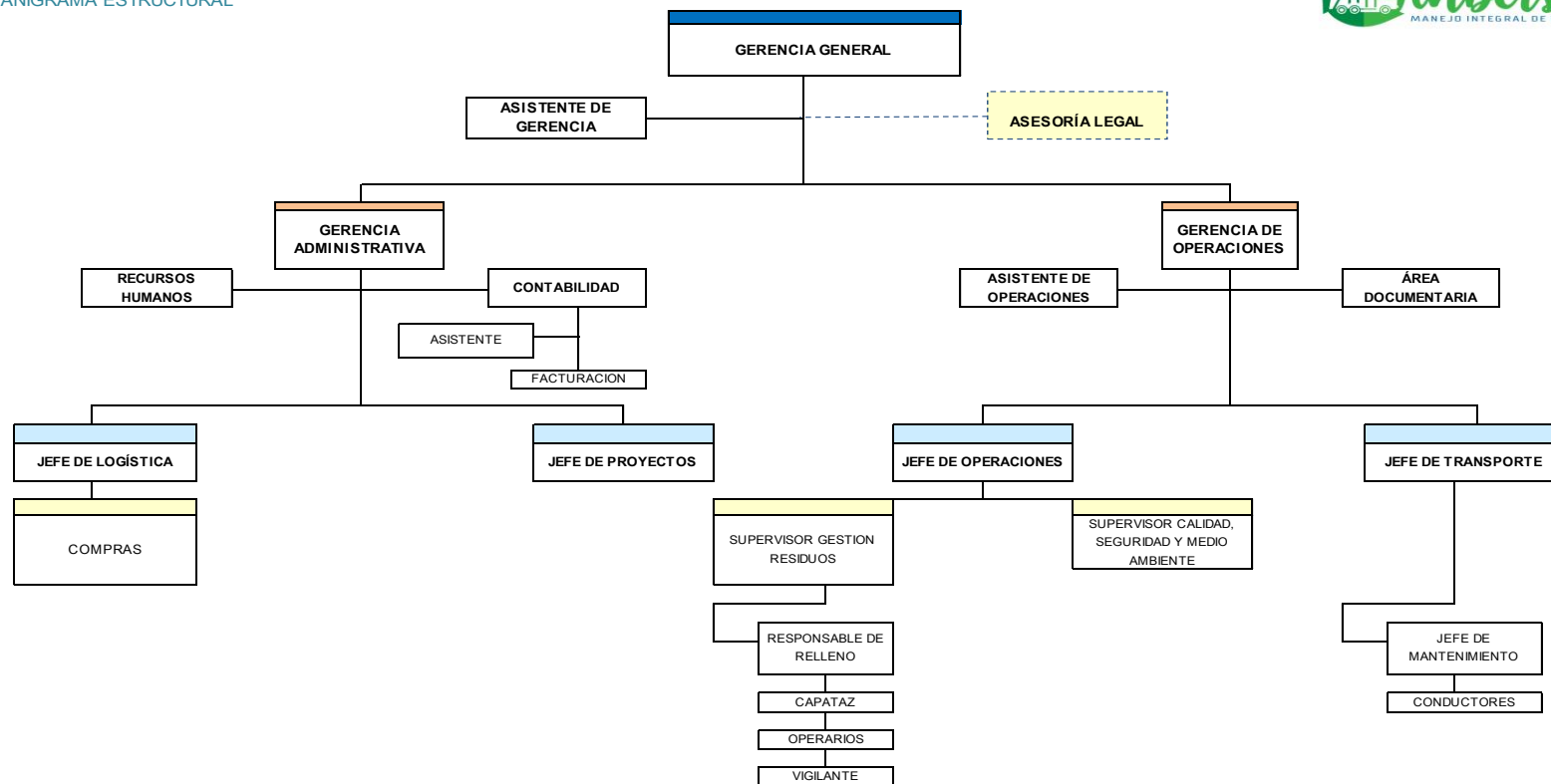
Basados en Enrique Benjamín Franklin, en su libro Organización de Empresas.

*Análisis, diseño y estructura.*

**Figura 21**

*Organigrama Actual.*

**ORGANIGRAMA INVERSIONES Y SERVICIOS BERACA SAC**  
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



VIGENCIA:	2020
ELABORADO:	SARA REYES.

Nota: En la figura se muestra el nuevo diseño organizacional de la empresa en estudio.  
Elaborado por: Sara L. Reyes Zapata. | Vigencia: 2019.



#### **4.2.4. Manual de Organización y Funciones - MOF**

MOF 2020 de la empresa INBERSAC de acuerdo a su estructura organizacional actual, presentada a continuación:

### **PRESENTACIÓN**

El Manual de Organización y Funciones - MOF se ha diseñado como orientación para la organización la misma que se encuentra establecida en el Reglamento de Organización y Funciones - ROF de la empresa INBERSAC; para institucionalizar y ejecutar la misión, visión y objetivos.

El MOF de INBERSAC, proporciona a las diferentes unidades jerárquicas y administrativas las herramientas de gestión para su correcto desempeño. Teniendo en claro que cada área alineada a los objetivos y en sinergia con las demás generan la obtención de metas y sostenibilidad en el tiempo.

El presente manual de gestión, se basa en la eficiencia y eficacia para la obtención de resultados en función con los objetivos organizacionales, de los clientes internos, clientes externos y sociales.

El manual de la empresa INBERSAC se ha diseñado teniendo en cuenta el marco legal de la Constitución Política del Estado, asimismo en concordancia con el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y el Cuadro para Asignación de Personal (CAP) de la misma. El documento se organizó dos capítulos; generalidades y organización y funciones de los cargos de las áreas de gestión de INBERSAC.

## INDICE

### CAPITULO I

#### DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

##### 1.1. INTRODUCCION

El manual de la Empresa INBERSAC describe las funciones generales y específicas de la organización la misma que se encuentra establecida en el Reglamento de Organización y Funciones (ROT), fundamentándose en las plazas vigentes en el Cuadro de Asignación de Personal (CAP). En el manual se detalla:

- ✓ Describir las funciones generales y específicas de las plazas vigentes, de acuerdo al diseño organizacional actual.
- ✓ Describir las obligaciones y define al responsable de las diferentes plazas existentes en el organigrama.
- ✓ Pone de conocimiento a los colaboradores sobre las obligaciones que mantienen con la empresa, dispone de las jefaturas inmediatas de acuerdo a las plazas vigentes del diseño organizacional.
- ✓ Fomenta que los procedimientos de la empresa se desarrollen de manera sencilla para una mejor gestión administrativa, identificando las funciones de cada colaborador.
- ✓ Facilita el proceso de inducción de colaboradores.

## **1.2. FINALIDAD.**

El Manual de Organización y Funciones (MOF) de INBERSAC tiene por finalidad, regular la estructura orgánica, a través de la correcta determinación de funciones para cada puesto, para el óptimo funcionamiento.

## **1.3. ALCANCE.**

La aplicación del presente Manual de Organización y Funciones (MOF) corresponde a todos los colaboradores de las diferentes áreas de la Estructura Orgánica de la Empresa INBERSAC.

# **CAPITULO II**

## **DE LA EMPRESA**

### **2.1 BASE LEGAL**

#### **➤ RD 2007 - 019 / DIGESA**

Inscrito en el registro como empresa prestadora de servicio de residuos sólidos en PIURA (EPS - RS).

#### **➤ R.G. 360 - 03 - 2007**

Licencia de funcionamiento definitiva, para ejercer la actividad comercial de Tratamiento y disposición final.

#### **➤ R.D. 271 - 2009 - EF / DGH**

Inscritos en el libro de Sub-Contratistas de servicios petroleros.

➤ **LICENCIA 070 - 2010 APN /GG /SRR**

Licencia de recojo de residuos en el puerto de Paita.

**2.2. VALORES INSTITUCIONALES**

➤ **Responsabilidad Social y ambiental.**

Proveer un lugar de trabajo seguro y saludable, respetuoso del ambiente natural y de los espacios comprometidos con las actividades de nuestra institución.

➤ **Integridad en el trabajo.**

Somos una institución con un equipo de profesionales y técnicos especialistas en los servicios que ofrecemos a nuestros colaboradores.

➤ **Seguridad y Confianza.**

Generar seguridad y confianza en las actividades que nuestros clientes demanden, es nuestro trabajo.

➤ **Puntualidad.**

Tenemos la disciplina de cumplir a tiempo con nuestros servicios requeridos por nuestros agremiados, para ello nuestro personal está altamente preparado.

➤ **Mejora continua e innovación**

Estamos abiertos al cambio, a través de la capacitación en los diversos temas de gestión.

➤ **Fe.**

Mantenemos un espíritu creyente en que todo lo que se anhela alcanzar será materializado a través de la fe, declarando; Llamar las cosas que no son, como si fueran.

## 2.3. FUNCIONES GENERALES

- a) Brindar el servicio integral de gestión de residuos sólidos peligrosos y no peligrosos; recolección, transporte y disposición final.
- b) Mantenimiento de terraplenes para pozos petroleros.
- c) Remediación de suelos contaminados con hidrocarburos.
- d) Manejo de residuos sólidos en relleno de seguridad.
- e) Transporte para el traslado de residuos y limpieza en general.
- f) Respuesta inmediata a contingencias producidas por derrames en operaciones.
- g) Manipuleo descarga/carga/estiba de materiales en general.
- h) Monitoreo ambiental.
- i) Tratamiento de Borrás de Hidrocarburos.

## 2.4. ORGANIZACIÓN

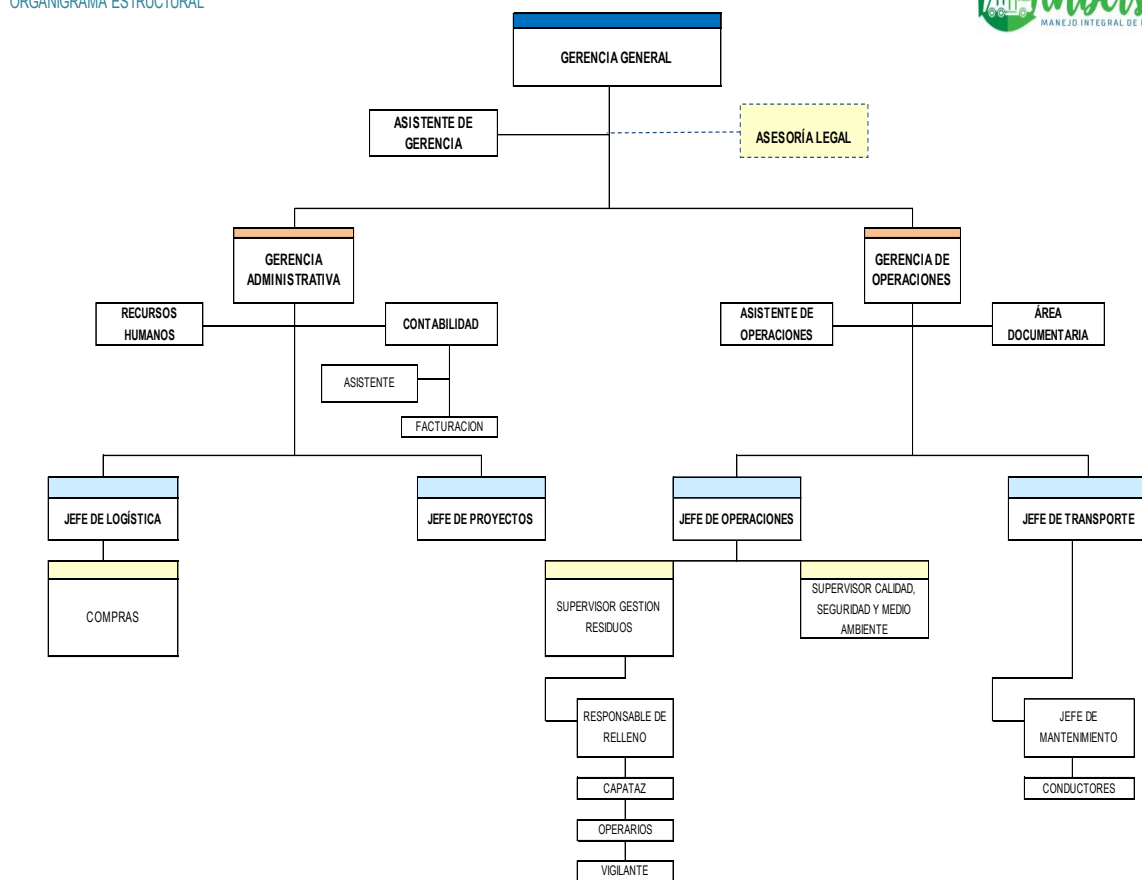
La estructura orgánica de INBERSAC está constituida de la siguiente manera:

- Gerencia General.
  - Asistente de Gerencia.
- Gerencia Administrativa.
  - Logística.
    - ✓ Compras
  - Contabilidad.
    - ✓ Asistente.
    - ✓ Facturación.
  - Recursos Humanos.


- Gerencia de Operación.
  - ✓ Área documentaria.
  - ✓ Asistente de Operaciones.
- Jefe de Operaciones.
  - ✓ Supervisor de Gestión residuos sólidos.
    - Responsable del Relleno
  - ✓ Supervisor Calidad, seguridad y medio ambiente.
- Jefe de Transporte.
  - ✓ Jefe de Mantenimiento

## **2.5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**


**ORGANIGRAMA INVERSIONES Y SERVICIOS BERACA SAC**  
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL





VIGENCIA:	2020
ELABORADO:	SARA REYES.


	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF</b>	CODIGO : MOF
		VERSIÓN : 2020-1
		PAGINA : 1/7
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>		
NOMBRE DEL PUESTO	GERENTE GENERAL	
GERENCIA	GENERAL	
<b>FUNCIONES GENERALES:</b>  Ejercer las funciones básicas tales como; planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades en todos los ámbitos administrativas, técnico operativas y financieras de la empresa.  Resolver los asuntos que requieran su intervención, de acuerdo con las facultades que su carga posea.		
<b>FUNCIONES ESPECIFICAS</b>  <div><div>1.</div><div>Representación legal y administrativa de la organización.</div></div> <div><div>2.</div><div>Planear, direccionar y controlar el cumplimiento de todas las operaciones y actividades de la empresa.</div></div> <div><div>3.</div><div>Planificar, organizar, dirigir, controlar y coordinar las actividades de la empresa, utilizando en forma eficiente y eficaz los recursos brindados.</div></div> <div><div>4.</div><div>Implementar y difundir Programas de Mejora continua.</div></div> <div><div>5.</div><div>Velar por la buena imagen empresarial.</div></div> <div><div>6.</div><div>Alinear a la organización basado en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Manual de Organización y Funciones (MOF) y otros instrumentos normativos de Gestión.</div></div> <div><div>7.</div><div>Aprobar los Estados financieros, presupuestos, plan estratégico y de gestión, así como las modificaciones de los mismos.</div></div> <div><div>8.</div><div>Implementar y mantener un sistema de evaluación y control para la consecución de objetivos, en mejoramiento de calidad.</div></div> <div><div>9.</div><div>Cumplir y velar por el cumplimiento de los Procedimientos, Instrucciones, Planes de Calidad y Registros del SGI (Sistema de Gestión Integrado), establecidos por la empresa.</div></div>		





	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF</b>		CODIGO : MOF
			VERSIÓN : 2020-1
			PAGINA : 1/7
SUPERVISA	Gerente Administrativo, Operaciones		
COORDINA			
		Entidades estatales y privadas del rubro, clientes y proveedores	
<b>PERFIL DEL PUESTO:</b>			
1. Profesional Titulado, con experiencia mínima de 6 años.			
2. Dirección y Liderazgo.			
3. Conocimiento Administración Gerencial.			
5. Conocimiento y formulación de Planes de Negocios.			
6. Conocimiento en Análisis y diseños estratégicos.			
7. Conocimiento Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, Gestión de Seguridad ISO 45001y Gestión Ambiental ISO 14001.			
8. Conocimiento e identificación de aspectos ambientales.			
9. Conocimiento en segregación de Residuos.			
10. Inglés básico.			
11. Conocimiento en Herramientas de Gestión.			
12. Conocimiento en Microsoft.			


	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF</b>	CODIGO : MOF
		VERSIÓN : 2020-1
		PAGINA : 1/7
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>		
NOMBRE DEL PUESTO	ASISTENTE DE GERENCIA	
GERENCIA	GENERAL	
<b>FUNCIONES GENERALES:</b>  Coordina y agenda reuniones, eventos corporativos internos y externos y otras actividades del Gerente General.  Planificar y hacerles seguimiento a las actividades del Gerente General.		
<b>FUNCIONES ESPECIFICAS</b>  1. Recepcionar, registrar, clasificar y tramitar la documentación cursada de las diferentes áreas de la empresa.  2. Mantener actualizados los documentos administrativos normados por los entes reguladores.  3. Redactar correspondencia, informes, memorándums, oficios y documentos varios.  5. Atender, orientar correcta y oportunamente a las personas que visiten la Gerencia.  6. Brindar información general del giro de la empresa a los visitantes y posibles clientes.  7. Revisar y analizar expedientes administrativos, cuando el caso lo amerite.  8. Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas.  9. Mantener el Periódico Informativo al día, con las actividades mensuales.  10. Demás funciones que le asigne el Gerente General.		
DEPENDENCIA	Gerente General	
SUPERVISA	Ninguno	
COORDINA	Las diversas gerencias y áreas de la empresa, así como con entidades públicas y privadas, clientes y proveedores.	


	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF</b>	CODIGO : MOF
		VERSIÓN : 2020-1
		PAGINA : 1/7
<b>PERFIL DEL PUESTO:</b>  <div><div>1.</div><div>Titulada de Instituto Superior, con experiencia profesional mínima de 3 años.</div></div> <div><div>2.</div><div>Conocimiento en tipo de contratos.</div></div> <div><div>3.</div><div>Curso de Asistencia Gerencial.</div></div> <div><div>4.</div><div>Conocimiento Microsoft, Excel, base de datos.</div></div>		

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF</b>	CODIGO : MOF
		VERSIÓN : 2020-1
		PAGINA : 1/7
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>		
NOMBRE DEL PUESTO	ASESOR LEGAL	
GERENCIA	GENERAL	
<b>FUNCIONES GENERAL:</b>  Brindar asesoramiento jurídico – legal permanente a la Gerencia General y a las demás gerencias, así, como a las diferentes áreas y oficinas de la empresa.		
<b>FUNCIONES ESPECIFICAS</b>  1. Asesorar en materia legal y jurídica a la Gerencia General.  2. Redactar los contratos de clientes internos y externos, amparados en la Ley vigente de sociedades.  3. Dar seguimiento a los diferentes procesos judiciales de la empresa, en materia civil, penal, laboral, constitucional; procesos administrativos y procesos arbitrales iniciados por o en contra de INBERSAC.  4. Representar y patrocinar los procesos judiciales en materia civil, penal, laboral.  5. Redactar convenios internos y/o externos que debe suscribir INBERSAC.  6. Demás funciones que le asigne el Gerente General.		
DEPENDENCIA	Gerente General	
SUPERVISA	Ninguno	
COORDINA	Las diversas gerencias y áreas de la empresa, así como con entidades públicas y privadas, clientes y proveedores	


	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF</b>	CODIGO : MOF
		VERSIÓN : 2020-1
		PAGINA : 1/7
<b>PERFIL DEL PUESTO:</b>  1. Abogado Colegiado, con experiencia profesional mínima de 5 años.  2. Conocimiento Legislación Laboral.  3. Conocimiento Ley Contrataciones y Adquisiciones del Estado.  4. Conocimiento normatividad del sector ambiental.  5. Conocimiento en Arbitraje.		


	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF</b>	CODIGO : MOF
		VERSIÓN : 2020-1
		PAGINA : 1/7
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>		
NOMBRE DEL PUESTO	GERENTE DE OPERACIONES	
GERENCIA	DE OPERACIONES	
<b>FUNCIONES GENERAL:</b> Ejercer las funciones básicas de planeamiento, dirección y control de los servicios que se brindan a los clientes, basado en el cuidado ambiental, seguridad de los colaboradores y obtención de metas organizacionales.		
<b>FUNCIONES ESPECIFICAS</b>  1. Gestionar de manera eficaz los diversos servicios brindados por la empresa. 2. Supervisar y evaluar la operatividad y eficacia de los procesos a su cargo, mediante la optimización de los costos operativos y la mejora de la eficiencia, además del cumplimiento de las normas de protección medioambiental, de seguridad y salud ocupacional. 3. Gestionar Presupuesto que permita el abastecimiento de maquinaria, equipo, materiales, para el correcto funcionamiento de las operaciones. 4. Gestionar y coordinar la atención de las necesidades de capacitación del personal asignado a fin de mantener e incrementar las competencias de cada puesto de trabajo. 5. Cumplir y velar por el cumplimiento de las Normas de gestión ambiental, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, Reglamento Interno de Trabajo y directivas internas que emita la empresa. 6. Otras funciones que le sean asignadas por la Gerencia General.		
DEPENDENCIA	Gerente General	
SUPERVISA	Jefe de operaciones, jefe de proyectos, supervisor de gestión de residuos sólidos, supervisor de transportes, supervisor de calidad, seguridad y medio ambiente.	
COORDINA	Diversas oficinas y áreas de la empresa, así como con entidades públicas y privadas, clientes y proveedores.	


	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF</b>	CODIGO : MOF
		VERSIÓN : 2020-1
		PAGINA : 1/7
<b>PERFIL DEL PUESTO:</b>  <div><div>1.</div><div>Profesional Titulado en ingeniería ambiental, industrial, petróleo, biólogo; con experiencia mínima de 5 años.</div></div> <div><div>2.</div><div>Dirección y Liderazgo.</div></div> <div><div>3.</div><div>Conocimiento en Administración Gerencial.</div></div> <div><div>4.</div><div>Conocimiento en Planeamiento Estratégico.</div></div> <div><div>5.</div><div>Conocimiento Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, Gestión ambiental ISO 14001.</div></div> <div><div>6.</div><div>Conocimiento en Identificación de Aspectos Ambientales.</div></div> <div><div>7.</div><div>Conocimiento de análisis, evaluación y control de Riesgos.</div></div> <div><div>8.</div><div>Conocimiento en Determinación y Control de Impactos Ambientales Significativos.</div></div> <div><div>9.</div><div>Conocimiento en Gestión de Riesgos.</div></div> <div><div>10.</div><div>Conocimiento Requisitos Legales Ambientales y de Seguridad y Salud Ocupacional.</div></div>		


	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF</b>	CODIGO : MOF
		VERSIÓN : 2020-1
		PAGINA : 1/7
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>		
NOMBRE DEL PUESTO	JEFE DE LOGISTICA	
GERENCIA	ADMINISTRATIVA	
<b>FUNCIONES GENERALES:</b>  Planear y controlar tanto los procesos de adquisiciones y el control patrimonial. De manera que se asegure un correcto control de flujo efectivo de la empresa.		
<b>FUNCIONES ESPECIFICAS</b>  <div>1. Formular, y ejecutar el Plan de compras y adquisiciones, efectuando el seguimiento respectivo a fin de asegurar que se cumplan las especificaciones técnicas, oportunidad de las compras. Así como la eficiencia en los costos.</div> <div>2. Gestionar el sistema administrativo de abastecimientos y stock de la empresa.</div> <div>3. Administrar la cobertura seguros patrimoniales de INBERSAC.</div> <div>4. Mantener un adecuado nivel de inventarios a fin de garantizar la operatividad eficiente y eficaz de la empresa.</div> <div>5. Supervisar y efectuar el seguimiento de atención de las órdenes de pedidos a fin de garantizar su atención en los plazos previstos.</div> <div>6. Realizar el requerimiento de materiales y útiles de escritorio de todas las áreas de la empresa.</div> <div>7. Efectuar el requerimiento de lubricantes y combustibles para los vehículos de la empresa.</div> <div>8. Mantener una permanente coordinación con las diversas áreas, recepcionando en forma oportuna y efectiva sus requerimientos.</div> <div>9. Gestionar cartera de proveedores.</div> <div>10. Otras funciones que le sean asignadas por el Gerente Administrativo.</div>		





	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF</b>		CODIGO : MOF
			VERSIÓN : 2020-1
			PAGINA : 1/7
DEPENDENCIA	Gerente Administrativo		
SUPERVISA	Ninguno		
COORDINA	Diversas oficinas y áreas de la empresa, así como con entidades públicas y privadas, clientes y proveedores.		
<b>PERFIL DEL PUESTO:</b>			
1. Profesional Titulado con experiencia mínima de 4 años.			
2. Conocimiento de Administración Logística: Bases de datos, Kardex.			
3. Conocimiento en Leyes de Contrataciones y Adquisiciones con el Estado.			
4. Conocimiento en Costos y Presupuesto.			
5. Conocimiento de Sistemas de inventarios y Control de Almacenes.			
6. Conocimiento de análisis, evaluación y control de Riesgos.			


	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF</b>	CODIGO : MOF
		VERSIÓN : 2020-1
		PAGINA : 1/7
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>		
NOMBRE DEL PUESTO	JEFE DE CONTABILIDAD	
GERENCIA	ADMINISTRATIVA	
<b>FUNCIONES GENERALES:</b>  Planificar, organizar, dirigir y controlar el proceso de contabilidad, de manera que los estados contables financieros de la empresa sean elaborados, presentados y sustentados en forma oportuna y confiable, así como la administración de los recursos financieros se realicen en forma eficiente y eficaz.		
<b>FUNCIONES ESPECIFICAS</b>  <div><div>1. Formular y presentar los Estados Contables Financieros.</div><div>2. Analizar los estados financieros y evaluar las operaciones contables de la empresa.</div><div>3. Supervisar y verificar los análisis de costos.</div><div>4. Resguardar los fondos de la Empresa, a fin de mantener una adecuada liquidez y rentabilidad.</div><div>5. Realizar el oportuno cumplimiento de las obligaciones de la Empresa, tanto con el estado y beneficios de los colaboradores.</div><div>6. Dar de alta y baja en el Sistema a los colaboradores.</div><div>7. Elaborar la información financiera mensual y anual.</div><div>8. Administrar el registro de operaciones contables.</div><div>9. Presentar informe ante el Gerente Administrativo para hacer observaciones y sugerencias sobre la marcha de las actividades contables.</div><div>10. Administrar el control tributario y de obligaciones tributarias.</div><div>11. Otras funciones que le sean asignadas por el Gerente Administrativo.</div></div>		
DEPENDENCIA	Gerente Administrativo	
SUPERVISA	Ninguno	
COORDINA	Diversas oficinas y áreas de la empresa, así como con entidades públicas y privadas, clientes y proveedores	

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF</b>	CODIGO : MOF	
		VERSIÓN : 2020-1	
		PAGINA : 1/7	
<b>PERFIL DEL PUESTO:</b>  <div><div>1.</div><div>Profesional Titulado en Contabilidad y Colegiado con experiencia profesional mínima de 4 años.</div></div> <div><div>2.</div><div>Conocimiento en Análisis Económico Financiero.</div></div> <div><div>3.</div><div>Conocimiento en Planeamiento Financiero.</div></div> <div><div>4.</div><div>Conocimiento de Tributación.</div></div> <div><div>5.</div><div>Conocimiento de Estados Financieros.</div></div>			

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF</b>	CODIGO : MOF
		VERSIÓN : 2020-1
		PAGINA : 1/7
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>		
NOMBRE DEL PUESTO	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	
GERENCIA	ADMINISTRATIVA	
<b>FUNCIONES GENERALES:</b>  Planificar, organizar, dirigir y controlar el proceso de recursos humanos en sus tareas de; reclutamiento, evaluación, selección, y capacitación, del personal; contribuyan efectivamente a lograr la eficiencia y productividad empresarial.		
<b>FUNCIONES ESPECIFICAS</b>  <div><div>1.</div><div>Diseñar e implementar programas inmersos en la gestión de recursos humanos.</div></div> <div><div>2.</div><div>Supervisar el correcto alineamiento de los acuerdos Contractuales entre la organización y los trabajadores.</div></div> <div><div>3.</div><div>Mantener clima organizacional favorable, que potencie el clima laboral adecuado, mediante políticas y programas de motivación.</div></div> <div><div>4.</div><div>Supervisar y evaluar la ejecución del plan de capacitación.</div></div> <div><div>5.</div><div>Administrar la cobertura seguros personales de INBERSAC.</div></div> <div><div>6.</div><div>Elaborar informes y opiniones solicitadas sobre la gestión de recursos humanos.</div></div> <div><div>7.</div><div>Diseñar y aplicar evaluación 180°, 360° para la correcta designación de colaboradores en las áreas solicitadas.</div></div> <div><div>8.</div><div>Coordinar la evaluación de desempeño del personal y mantener actualizado la información.</div></div> <div><div>9.</div><div>Otras funciones que le sean asignadas por el Gerente Administrativo.</div></div>		
DEPENDENCIA	Gerente Administrativo	
SUPERVISA	Ninguno	
COORDINA	Diversas oficinas y áreas de la empresa, así como con entidades públicas y privadas, clientes y proveedores.	


	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF</b>	CODIGO : MOF
		VERSIÓN : 2020-1
		PAGINA : 1/7
<b>PERFIL DEL PUESTO:</b>  <div><div>1.</div><div>Profesional Titulado Abogado, Lic. Administración de Empresas, Ingeniero Industrial, o profesión a fin, con experiencia profesional mínima de 4 años.</div></div> <div><div>2.</div><div>Conocimiento de Administración de Recursos Humanos.</div></div> <div><div>3.</div><div>Liderazgo.</div></div> <div><div>4.</div><div>Conocimiento de Administración de Remuneraciones.</div></div> <div><div>5.</div><div>Conocimiento en evaluaciones psicológicas, psicotécnicas.</div></div>		

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF</b>		CODIGO : MOF
			VERSIÓN : 2020-1
			PAGINA : 1/7
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>			
NOMBRE DEL PUESTO		JEFE DE OPERACIONES	
GERENCIA		DE OPERACIONES	
<b>FUNCIONES GENERALES:</b>  Planificar y dirigir la ejecución de los trabajos con los clientes externos.			
<b>FUNCIONES ESPECIFICAS</b>  <div><div></div><div>1. Participar en la elaboración de presupuestos de servicios y concursos.</div><div>2. Representar a la empresa frente a los clientes externos.</div><div>3. Planificación de la ejecución de los servicios y suministro de bienes, recursos humanos y materiales para la realización exitosa del mismo asegurando el control de costos a fin de obtener la mayor utilidad posible.</div><div>4. Cumplir y hacer cumplir con las especificaciones técnicas y términos de referencia de los servicios a brindar.</div><div>5. Realizar los reportes e informes técnicos de los servicios realizados y presentar al gerente de operaciones.</div><div>6. Redactar y hacer firmar actas de recepción y de conformidad por los servicios realizados.</div><div>7. Otras funciones que le sean asignadas por el Gerente de Operaciones.</div></div>			
DEPENDENCIA		Gerente de Operaciones	
SUPERVISA		Ninguno	
COORDINA		Diversas oficinas y áreas de la empresa, así como con entidades públicas y privadas, clientes y proveedores.	


	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF</b>	CODIGO : MOF
		VERSIÓN : 2020-1
		PAGINA : 1/7

**PERFIL DEL PUESTO:**

1. Profesional Titulado en Ing. Ambiental, Ing. Industrial o afines con experiencia mínima de 4 años.
2. Dirección y Liderazgo.
3. Conocimiento en Administración Gerencial.
4. Conocimiento en Planeamiento Estratégico.
5. Conocimiento Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, Gestión ambiental ISO 14001.
6. Conocimiento Identificación de Aspectos Ambientales.
7. Conocimiento en segregación de Residuos.
8. Conocimiento en análisis, evaluación y control de Riesgos.
9. Conocimiento en Gestión de Riesgos.


	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF</b>	CODIGO : MOF
		VERSIÓN : 2020-1
		PAGINA : 1/7
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>		
NOMBRE DEL PUESTO	JEFE DE PROYECTOS	
GERENCIA	DE OPERACIONES	
<b>FUNCIONES GENERALES:</b>  Planear, y organizar los proyectos a realizar, así como la expansión de los servicios con clientes externos fuera de la ciudad. Brindar un adecuado y oportuno soporte de gestión, en Proyectos de Inversión relevantes para el desarrollo de la organización.		
<b>FUNCIONES ESPECIFICAS</b>  <div><div>1.</div>Asesorar a la Gerencia General en los aspectos de expansión en Proyectos.</div> <div><div>2.</div>Participar en el planeamiento institucional a corto, mediano y largo plazo.</div> <div><div>3.</div>Coordinar con las diferentes áreas para la aprobación y viabilidad de los Proyectos a ejecutar por INBERSAC.</div> <div><div>4.</div>Realizar el control de las inversiones en todo el ciclo de vida de los proyectos de INBERSAC</div> <div><div>5.</div>Cumplir con los Procedimientos, Instrucciones, Planes de Calidad establecidas por la Empresa INBERSAC.</div> <div><div>6.</div>Cumplir y hacer cumplir las Normas y Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de las Actividades Eléctricas, y el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, Reglamento Interno de Trabajo y Directivas Internas que emita la Empresa.</div> <div><div>7.</div>Otras funciones que le sean asignadas por el Gerente de Operaciones.</div>		
DEPENDENCIA	Gerente Administrativo	
SUPERVISA	Ninguno	
COORDINA	Diversas oficinas y áreas de la empresa, así como con entidades públicas y privadas, clientes y proveedores.	





	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF</b>	CODIGO : MOF
		VERSIÓN : 2020-1
		PAGINA : 1/7

**PERFIL DEL PUESTO:**

1. Profesional Titulado en Ingeniería Ambiental, Industrial o a fin, con experiencia mínima de 5 años.
2. Conocimiento en Gestión de Proyectos.
3. Conocimiento en Indicadores de Gestión.
4. Dirección y Liderazgo.
5. Conocimiento de Arbitraje.
6. Conocimiento en Satisfacción al Cliente.
7. Conocimiento en Negociaciones.
8. Conocimiento Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, Gestión ambiental ISO 14001.
9. Conocimiento e Identificación de Aspectos Ambientales.
10. Conocimiento en análisis, evaluación y control de Riesgos.
11. Conocimiento en Determinación y Control de Impactos Ambientales Significativos.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF</b>	CODIGO : MOF
		VERSIÓN : 2020-1
		PAGINA : 1/7
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>		
NOMBRE DEL PUESTO	ASISTENTE TRAMITE DOCUMENTARIO	
GERENCIA	DE OPERACIONES	
<b>FUNCIONES GENERALES:</b> Recibir, registrar y tramitar la documentación externa que ingresa a la empresa.		
<b>FUNCIONES ESPECIFICAS</b>  <div><div></div><div>1. Recepción y registro de toda la documentación externa que ingresa a la empresa.</div><div>2. Realizar el correcto llenado de manifiestos a los clientes externos.</div><div>3. Redacta y entrega los Certificados de Disposición de residuos a los clientes.</div><div>4. Archiva y custodia los manifiestos y certificados de residuos del año en gestión.</div><div>5. Coordina con los clientes sobre los documentos normados.</div><div>6. Otras funciones que le sean asignadas por el Gerente de Operaciones.</div></div>		
DEPENDENCIA	Gerente de Operaciones	
SUPERVISA	Ninguno	
COORDINA	Diversas oficinas y áreas de la empresa, así como con entidades públicas y privadas, clientes y proveedores.	
<b>PERFIL DEL PUESTO:</b>  <div><div></div><div>1. Titulada (o) de Instituto Superior, con experiencia profesional mínima de 3años.</div><div>2. Conocimiento de Redacción y Archivo.</div><div>3. Curso de Gestión Documental.</div><div>4. Conocimiento Windows.</div></div>		

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF</b>	CODIGO : MOF
		VERSIÓN : 2020-1
		PAGINA : 1/7
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>		
NOMBRE DEL PUESTO	ASISTENTE DE OPERACIONES	
GERENCIA	GENERAL	
<b>FUNCIONES GENERALES:</b>  Coordinar y agendar reuniones del Gerente de Operaciones, custodiar la información de base de datos de las jefaturas. Planificar y hacerles seguimiento a las actividades del Gerente de Operaciones.		
<b>FUNCIONES ESPECIFICAS</b>  1. Recibir, registrar, clasificar y tramitar la documentación que se cursa a las diferentes áreas de la empresa. 2. Organizar, mantener y custodiar los archivos de la documentación de las jefaturas operacionales remitida y recibida, debidamente clasificada. 3. Mantener actualizado el file de cada colaborador inmerso en los servicios operacionales externos. 4. Generar pases laborales de colaboradores. 5. Realizar cotizaciones de servicios a clientes externos. 6. Mantener actualizados los documentos e instrumentos ambientales normados por las autoridades reguladoras. 7. Revisar y analizar expedientes administrativos, cuando el caso lo amerite. 9. Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas. 10. Demás funciones que le asigne el Gerente de Operaciones		
DEPENDENCIA	Gerente de Operaciones	
SUPERVISA	Ninguno	
COORDINA	Las diversas gerencias y áreas de la empresa, así como con entidades públicas y privadas, clientes y proveedores.	

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF</b>	CODIGO : MOF
		VERSIÓN : 2020-1
		PAGINA : 1/7

**PERFIL DEL PUESTO:**

1. Titulada de Instituto Superior, con experiencia mínima de 4 años.
2. Conocimiento de Redacción y Archivo.
3. Curso de Asistencia Gerencial.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF</b>	CODIGO : MOF
		VERSIÓN : 2020-1
		PAGINA : 1/7

### MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES


NOMBRE DEL PUESTO	SUPERVISOR CALIDAD, SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE
GERENCIA	DE OPERACIONES


#### FUNCIONES GENERALES:


Realizar el control, seguimiento y verificación permanente de los Sistemas de Gestión de la empresa, supervisar y controlar el cumplimiento de las normativas medio ambientales para el sector de residuos sólidos.

#### FUNCIONES ESPECIFICAS


1. Realizar la supervisión al sostenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
2. Supervisar y monitorear del cumplimiento de las normas y procedimientos de calidad comercial.
3. Elaborar procedimientos diversos para la mejora de la Calidad en la Gestión de las áreas operativas.
4. Apoyar en el proceso de auditorías de los sistemas de gestión, en lo relacionado a programa de auditorías, seguimiento de auditorías, seguimiento a redacción de No Conformidades y evaluación de la eficacia de las acciones propuestas.
5. Elaborar, revisar y actualizar los informes anuales de gestión de ambiental, de residuos sólidos y los programas de monitoreo de las instalaciones y otros aplicables a las actividades de la empresa.
6. Ejecutar inspecciones inopinadas en el desarrollo de las labores y emitiendo los informes respectivos.
7. Desarrollar capacitaciones en manejo medio ambiente al personal de la empresa.
8. Apoyar al Jefe de Operaciones para la atención de solicitudes, reclamos u otros requeridos por OEFA.
9. Elaborar, reportar la información de acuerdo a lo requerido por los procedimientos de fiscalización de OEFA bajo su responsabilidad, como también apoyar con los descargos.
10. Otras funciones que le sean asignadas por el Jefe de Operaciones.


	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF</b>		CODIGO : MOF
			VERSIÓN : 2020-1
			PAGINA : 1/7
DEPENDENCIA	Gerente de Operaciones		
SUPERVISA	Jefe de operaciones		
COORDINA	Diversas oficinas y áreas de la empresa, así como con entidades públicas y privadas, clientes y proveedores.		
<b>PERFIL DEL PUESTO:</b>			
1. Profesional Titulado en ingeniería ambiental, industrial, con experiencia mínima de 3 años.			
2. Conocimiento Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, Gestión ambiental ISO 14001.			
3. Conocimiento e Identificación de Aspectos Ambientales.			
4. Conocimiento de análisis, evaluación y control de Riesgos.			
5. Conocimientos en la Ley General de Manejo de Residuos Sólidos y el Reglamento de Protección ambiental.			
6. Conocimiento Requisitos Legales Ambientales y de Seguridad y Salud Ocupacional			


	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF</b>	CODIGO : MOF
		VERSIÓN : 2020-1
		PAGINA : 1/7
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>		
NOMBRE DEL PUESTO	COMPRAS	
GERENCIA	ADMINISTRATIVA	
<b>FUNCIONES GENERALES:</b>  Recibir y atender los requerimientos de servicios y compras de las diferentes áreas de la empresa.		
<b>FUNCIONES ESPECIFICAS</b>  1. Realizar los procesos de compras del almacén de la empresa. 2. Revisar y coordinar las especificaciones técnicas con las áreas usuarias para que realice las respectivas cotizaciones buscando obtener tiempo, calidad y costo óptimo. 3. Analizar y proponer los proveedores adecuados, que presenten las mejores condiciones contractuales y de ahorro en costo. 4. Organizar, ordenar, archivar, foliar y preservar los expedientes de contratación de los servicios. 5. Otras funciones que le sean asignadas por el Jefe de Logística.		
DEPENDENCIA	Gerente Administrativo	
SUPERVISA	Jefe de Logística	
COORDINA	Diversas oficinas y áreas de la empresa, así como con entidades públicas y privadas, clientes y proveedores	
<b>PERFIL DEL PUESTO:</b>  1. Egresado de Carrera Técnica en Administración con experiencia profesional mínima de 1 año. 2. Cartera de proveedores activa.		


	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF</b>		CODIGO : MOF
			VERSIÓN : 2020-1
			PAGINA : 1/7
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>			
NOMBRE DEL PUESTO		FACTURACION	
GERENCIA		ADMINISTRATIVA	
<b>FUNCIONES GENERALES:</b>  Registrar y supervisar las actividades con proveedores relacionadas con el proceso de facturación, así mismo emitir la facturación correspondiente de los servicios prestados y verificar que se realice a tiempo las detracciones.			
<b>FUNCIONES ESPECIFICAS</b>  1. Controlar, supervisar y liquidar las facturas de los servicios brindados por la empresa. 2. Valorizaciones mensuales de clientes externos. 3. Realizar tramite de notas de crédito y débito, gestión de firmas, preparación de expedientes y copias. 4. Controlar reclamos derivados de la facturación para informe. 5. Archivar los documentos relacionados con las facturaciones realizadas. 6. Apoyar en el cierre contable. 7. Otras funciones que le sean asignadas por el Gerente Administrativo.			
DEPENDENCIA		Contabilidad	
SUPERVISA		Ninguno	
COORDINA		Diversas oficinas y áreas de la empresa, así como con los clientes y proveedores.	
<b>PERFIL DEL PUESTO:</b>  1. Técnico Administrativo o Contable con experiencia profesional mínima de 1 año. 2. Conocimiento de Contabilidad. 3. Conocimiento de Tributación.			




	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF</b>	CODIGO : MOF
		VERSIÓN : 2020-1
		PAGINA : 1/7
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>		
NOMBRE DEL PUESTO	JEFE DE TRANSPORTE	
GERENCIA	OPERACIONES	
<b>FUNCIONES GENERALES:</b> Organiza, y supervisa el mantenimiento a las unidades vehiculares de la empresa para el transporte del servicio.		
<b>FUNCIONES ESPECIFICAS</b>  1. Realizar la programación de los viajes para el recojo de los residuos sólidos de las diferentes empresas. 2. Programación de horario de trabajo para los choferes de las unidades de la empresa. 3. Verificar y realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de las unidades vehiculares. 4. Controlar el uso de combustible que es utilizado por las unidades vehiculares de la empresa. 5. Velar por el buen estado de conservación las unidades vehiculares de la empresa. 6. Revisar el reporte diario que presentan los conductores de los vehículos. 7. Generar normas de conducción de interna para los choferes de tal manera que se cumpla el Reglamento Nacional de Tránsito y mantener su respectiva licencia de conducir vigente. 8. Otras funciones que le sean asignadas por el Gerente de Operaciones.		
DEPENDENCIA	Gerente Operaciones	
SUPERVISA	Ninguno	
COORDINA	Diversas oficinas y áreas de la empresa.	
<b>PERFIL DEL PUESTO:</b> 1. Profesional Titulado en Ingeniería Industrial, Administración o carreras afines, Colegiado con experiencia mínima de 4 años. 2. Conocimiento en Programación y seguimiento de Rutas. 3. Conocimiento en Mantenimiento de vehículos.		

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF</b>		CODIGO : MOF
			VERSIÓN : 2020-1
			PAGINA : 1/7
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>			
NOMBRE DEL PUESTO		JEFE DE MANTENIMIENTO	
GERENCIA		OPERACIONES	
<b>FUNCIONES GENERALES:</b>  Control, supervisa y coordina los mantenimientos mecánicos, eléctricos de los vehículos que mantiene la empresa.			
<b>FUNCIONES ESPECIFICAS</b>  1. Elabora el Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos. 2. Diseña e implementa bitácora por unidades. 3. Controlar y verificar el buen funcionamiento de los vehículos. 4. Coordina y controla el mantenimiento y reparación de los vehículos. 5. Otras funciones inherente al puesto.			
DEPENDENCIA		Gerente Operaciones	
SUPERVISA		Conductores	
COORDINA		Diversas oficinas y áreas de la empresa.	
<b>PERFIL DEL PUESTO:</b>  1. Profesional Técnico en Mecánica automotriz, Electricidad, con experiencia profesional mínima de 3 años. 2. Conocimiento en Motores. 3. Conocimiento en sistema eléctrico automotriz. 4. Conocimiento en mantenimiento de maquinaria pesada. 5. Otras funciones en relación al cargo.			

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF</b>	CODIGO : MOF
		VERSIÓN : 2020-1
		PAGINA : 1/7
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>		
NOMBRE DEL PUESTO	SUPERVISOR DE GESTION DE RESIDUOS	
GERENCIA	OPERACIONES	
<b>FUNCIONES GENERALES:</b> Conducir el plan integral de gestión ambiental de residuos sólidos y/o plan de manejo de residuos sólidos, evaluando su cumplimiento en el marco de la normatividad vigente, para la mejora continua de los servicios.		
<b>FUNCIONES ESPECIFICAS</b> <div>1. Diseñar programas y actividades de acuerdo al plan integral de gestión ambiental de residuos sólidos y/o plan de manejo de residuos sólidos, para la mejora continua de los servicios.</div> <div>2. Velar por el mantenimiento correcto de la infraestructura del Relleno de Seguridad según lo contemplado en el EIA (Estudio de Impacto Ambiental).</div> <div>3. Cumplir con cada procedimiento contemplado en el EIA.</div> <div>4. Supervisar las actividades de prestación del servicio de residuos sólidos, a fin de evaluar su cumplimiento.</div> <div>5. Supervisar y evaluar la ejecución del plan de capacitación sobre el manejo de los residuos sólidos.</div> <div>6. Elaborar informes sobre la gestión ambiental y/o manejo de residuos sólidos cuando se le solicite.</div> <div>7. Otras funciones que le sean asignadas por el Jefe de Operaciones.</div>		
DEPENDENCIA	Jefe de Operaciones	
SUPERVISA	Ninguno	
COORDINA	Diversas oficinas y áreas de la empresa.	
<b>PERFIL DEL PUESTO:</b> <div>1. Profesional Titulado, Ingeniero Ambiental, Industrial, Biólogo o profesión a fin, con experiencia profesional mínima de 4 años.</div> <div>2. Conocimiento de Integral sobre Residuos Solidos</div> <div>3. Conocimiento Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, Gestión ambiental ISO 14001.</div> <div>4. Conocimiento en segregación de Residuos.</div> <div>5. Conocimiento de análisis, evaluación y control de Riesgos.</div>		

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF</b>	CODIGO : MOF
		VERSIÓN : 2020-1
		PAGINA : 1/7
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>		
NOMBRE DEL PUESTO	RESPONSABLE DEL RELLENO	
GERENCIA	OPERACIONES	
<b>FUNCIONES GENERALES:</b>  Opera, administra y supervisa de manera efectiva el sitio de disposición final de los residuos sólidos de acuerdo a las normas vigentes.		
<b>FUNCIONES ESPECIFICAS</b>  <div><div>1.</div><div>Mantener la distribución de las Pozas de Disposición según lo estipulado en el EIA.</div></div> <div><div>2.</div><div>Aperturar y clausurar pozas de encapsulamiento.</div></div> <div><div>3.</div><div>Organizar la segregación de los Residuos.</div></div> <div><div>4.</div><div>Clasificar de manera correcta los Residuos.</div></div> <div><div>5.</div><div>Registra las actividades diarias en el cuaderno de control.</div></div> <div><div>6.</div><div>Entrega de herramientas y equipos de seguridad al personal para desarrollar las diferentes actividades.</div></div> <div><div>7.</div><div>Capacitación del personal para desarrollar las diferentes actividades.</div></div> <div><div>8.</div><div>Registrar la información de toneladas de residuos sólidos para su análisis y procesamiento.</div></div> <div><div>9.</div><div>Elaboración de informes mensuales y cumplir los objetivos.</div></div> <div><div>10.</div><div>Otras funciones que le sean asignadas por el Supervisión de Gestión de Residuos.</div></div>		
DEPENDENCIA	Supervisión de Gestión de Residuos	
SUPERVISA	Ninguno	
COORDINA	Diversas oficinas y áreas de la empresa, así como con entidades públicas y privadas, clientes y proveedores	
<b>PERFIL DEL PUESTO:</b>  <div><div>1.</div><div>Estudios Técnicos Administración, Industrial, o profesión a fin, con experiencia profesional mínima de 2 años.</div></div> <div><div>2.</div><div>Conocimiento en segregación de Residuos.</div></div> <div><div>3.</div><div>Conocimiento en Manejo de Residuos solidos</div></div> <div><div>4.</div><div>Conocimiento en clasificación de Residuos.</div></div>		

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF</b>	CODIGO : MOF
		VERSIÓN : 2020-1
		PAGINA : 1/7
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>		
NOMBRE DEL PUESTO	CAPATAZ, OPERARIO	
GERENCIA	OPERACIONES	
<b>FUNCIONES GENERALES:</b>  Manejo, tratamiento y disposición de residuos sólidos y líquidos.		
<b>FUNCIONES ESPECIFICAS</b>  1. Administración y rendimiento de los trabajos ejecutados. 2. Reporte de ejecución y cuantificación de los residuos sólidos. 3. Coordinar con el personal calificado las instrucciones dadas por el supervisor de gestión de residuos y realizar las consultas pertinentes. 4. Elaborar el cuadro de suministro de materiales necesarios para los servicios. 5. Coordinar con el jefe inmediato las actividades que realizara el personal.		
DEPENDENCIA  SUPERVISA  COORDINA	Supervisión de Gestión Residuos  Ninguno  Diversas oficinas y áreas de la empresa, así como con entidades públicas y privadas, clientes y proveedores	
<b>PERFIL DEL PUESTO:</b>  1. Estudios Secundarios Completos experiencia mínima de 1 año. 2. Conocimiento en segregación de Residuos. 3. Conocimiento en Manejo de Residuos sólidos.		

#### 4.2.5. Implementación de Política de seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente y calidad de Inbersac.

La política de seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente y calidad, se diseñó con el fin de asumir el compromiso con nuestros colaboradores, asimismo cumplir con las normas vigentes, la cual se muestra en la figura 22.

**Figura 22**

*Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, Medio Ambiente y Calidad*



#### **POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, MEDIO AMBIENTE Y CALIDAD**

INVERSIONES Y SERVICIOS BERACA - INBERSAC, es una empresa privada dedicada a la prestación de servicios de recolección, transporte, tratamiento, disposición final de residuos sólidos peligrosos y no peligrosos, y servicios generales. Inbersac desarrolla sus operaciones protegiendo el medio ambiente, la seguridad y salud de sus colaboradores, la calidad de los productos y servicios; en búsqueda de satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Nuestros compromisos son:

1. Desarrollar nuestras operaciones de manera segura, sostenible y responsable; utilizando eficientemente los recursos que permitan una mejora continua de los sistemas de gestión.
2. Promover la participación y consulta de los colaboradores; fomentando una cultura de prevención de accidentes, permitiendo que interactúen en todo el proceso del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente y calidad.
3. Proporcionar a los colaboradores los recursos necesarios y condiciones de trabajo seguras y saludables en línea con la misión y visión de la organización.
4. Mantener un proceso sistemático de identificación de peligros y aspectos ambientales para evaluarlos y controlarlos con el fin de no afectar la salud de los colaboradores, ni contaminar el medio ambiente; buscando satisfacer los requerimientos de nuestros clientes.
5. Fortalecer las competencias a través de programas de capacitación, entrenamiento y sensibilización de los colaboradores con el propósito de lograr los objetivos y metas de la organización.
6. Cumplir con la normativa legal vigente aplicable y otros acuerdos suscritos para la ejecución de nuestras actividades y servicios.



**SARA LYSBETH REYES ZAPATA**  
**GERENTE GENERAL**

**Talara, 14 de Enero 2019**

Nota: En la figura se detalla el compromiso asumido por la empresa en estudio con los colaboradores y stakeholders.

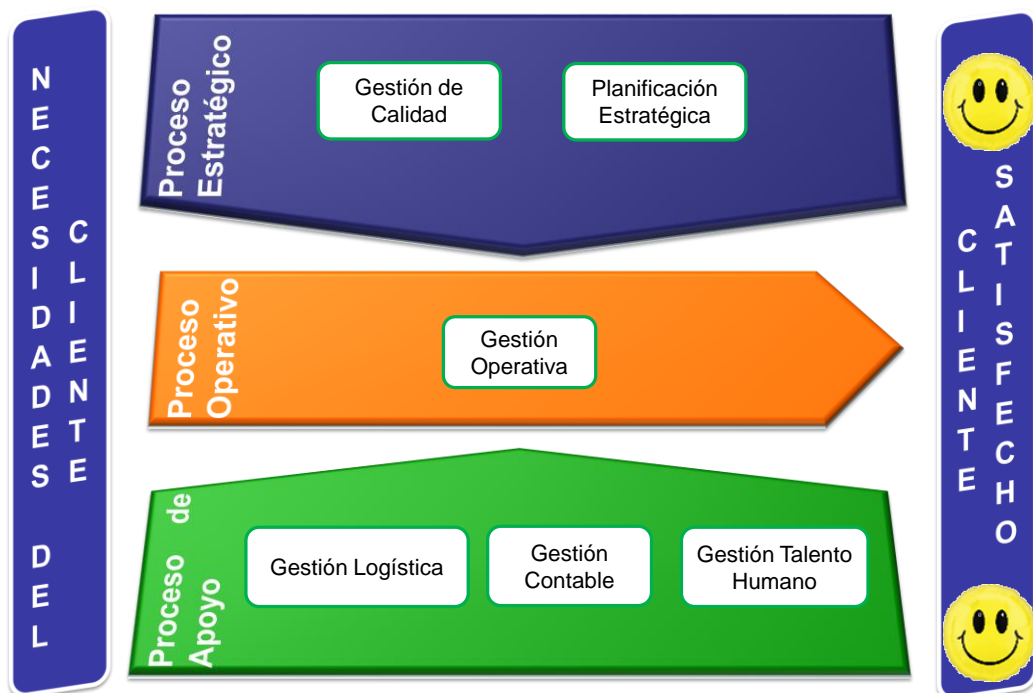
Elaborado por: Sara L. Reyes Zapata -2019.

#### 4.2.6. Mapa de procesos.

Se describe el flujo del proceso de los servicios que brinda la empresa, siendo su proceso core del negocio el proceso de gestión operativa, asimismo en la figura 23 se detallan los procesos estratégicos, operativo y de apoyo.

**Figura 23**

*Mapa de Procesos*



Nota: En la figura se muestran los procesos estratégicos, operativo y apoyo, siendo el proceso core de la empresa la gestión operativa.

Elaboración propia.

#### **4.2.6.1 Proceso Operativo**

##### **Gestión Operativa**

- Gestión de Recolección.

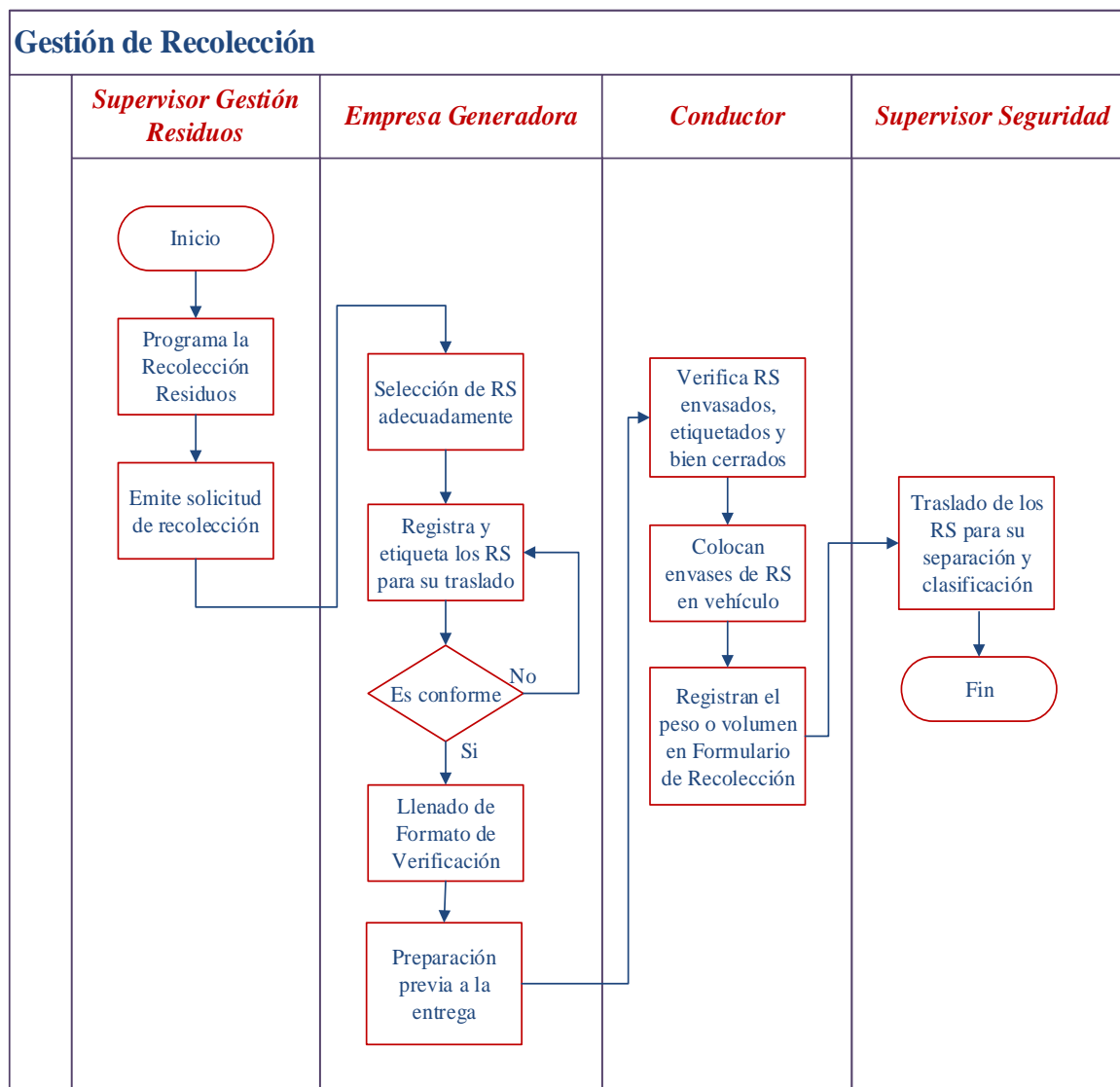
Se encarga de realizar el servicio del carguío y recolección, verificando que los residuos se encuentren acondicionados y correctamente identificados, luego procede a la carga y acondicionamiento en el vehículo.

El proceso de recolección se inicia con el programa de recolección de residuos sólidos (RS), se emite la solicitud de recolección, la empresa generadora debe seleccionar adecuadamente los RS, asimismo registra y etiqueta para su traslado, verifica si está conforme y se realiza el llenado de formato (Manifiesto), lista para la entrega. El operario de la flota verifica que todo esté en orden, registra el peso en el formulario de recolección y finalmente es trasladado al relleno sanitario. Tal como se muestra en la figura 24.



**Figura 24**

*Proceso gestión de recolección*



Nota: Se detalla la secuencia de cada una de las actividades a seguir en dicho proceso

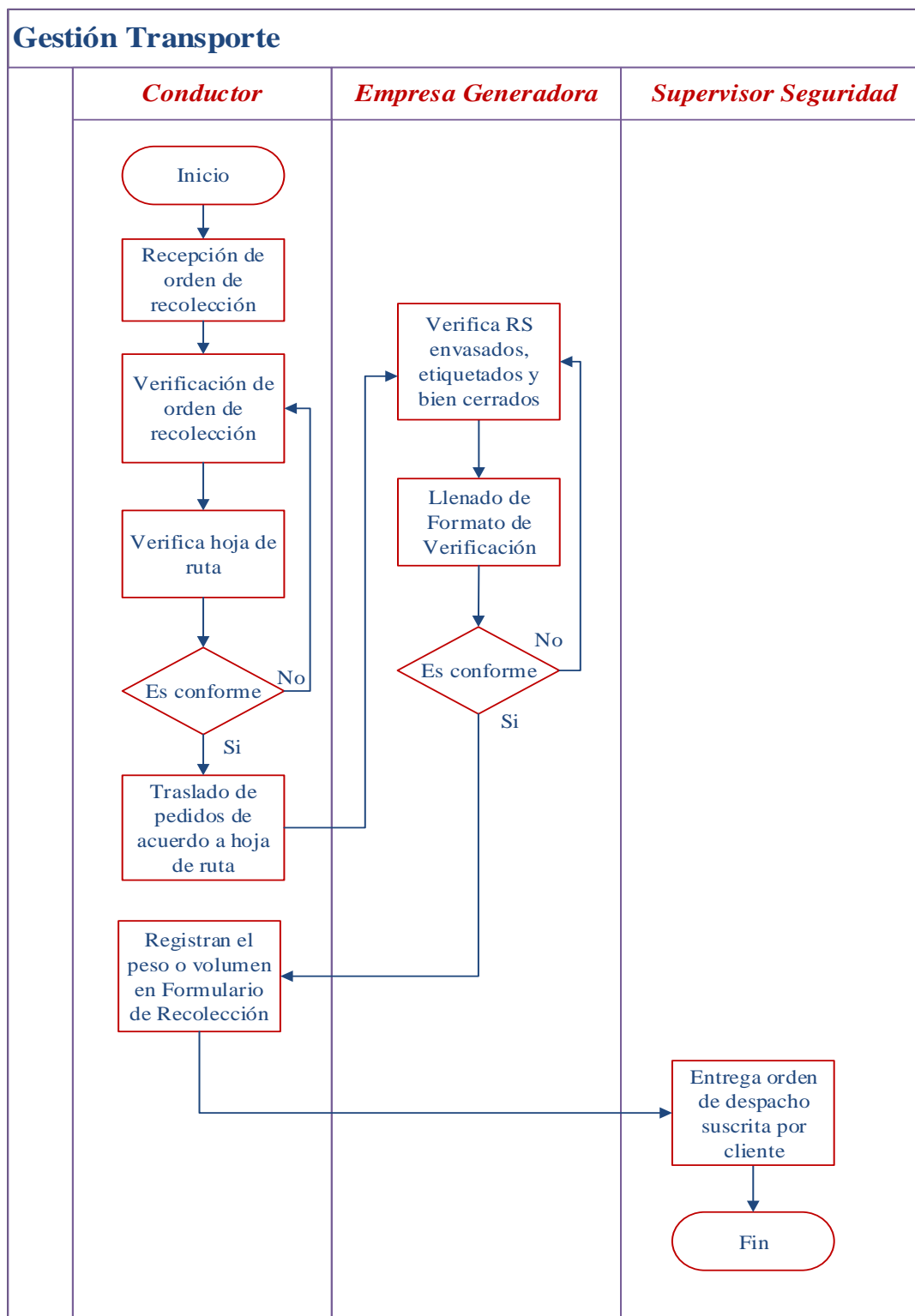
#### - Gestión de Transporte

Encargado de la movilización mediante vehículos acondicionados según las normas vigentes, monitoreados por GPS, la carga es previamente rotulada y transportada desde el área de carga (base del cliente) hasta el destino de disposición final.

El proceso de transporte se inicia con la recepción de la orden de recolección, verificación de la orden y hoja de ruta se inicia la carga de los RS, se verifica que estén bien envasados y se llena el formulario, si es conforme se realiza el pesado de los RS y se colocan en el vehículo, luego proceden a ingresar los RS para su separación y clasificación. Tal como se muestra en la figura 25.

**Figura 25**

*Proceso Gestión de Transporte.*



Nota: Se detalla la secuencia de cada una de las actividades a seguir en dicho proceso

#### **4.6.2.2. Procesos de Apoyo**

##### **- Gestión Talento Humano**

Encargado de proveer de colaboradores con óptimo desempeño en sus funciones, realizando un seguimiento continuo de los mismos desde el proceso de inducción hasta la ubicación final de su cargo asignado.

Desempeñando funciones primordiales como; reclutamiento y selección, capacitación y finalmente la aplicación de programas de reconocimiento, para la fidelización del cliente interno y su compromiso con el cumplimiento de objetivos organizacionales.

El proceso de capital humano se inicia con el reclutamiento del personal por medio de avisos de trabajo en periódicos locales e internet, se recepciona la hoja de vida, se realiza un análisis del perfil y se clasifican los CV presentado por los postulantes a los diferentes puestos, seleccionando los que se encuentren conformes a los indicado a nuestro requerimiento, se procede con la respectivo examen, entrevista personal y prueba psicológica para determinar si se encuentra apto el postulante, si es conforme se procede con el llenado de información, con la elaboración del contrato en el cual se determina los horarios de trabajo y el monto salarial, luego proseguimos con las indicaciones respectivas relacionado a la delegación de funciones y tareas respectivas al puesto que ocupa el personal.

- Gestión Logística

Se encarga de la planificación y la gestión de materiales, las funciones principales son las compras, control de inventarios, a continuación, se describe el subproceso de compras.

- Sub proceso Compras

El proceso inicia con el check list de los materiales y/o insumos solicitados, luego se constata en la base de datos de proveedores, solicitando los precios de los materiales requeridos, al tener precios alineados al presupuesto asignado se emite la O/C, se verifican los materiales, de estar en correcto estado se clasifica y almacenan, para finalmente actualizar la base de datos con los nuevos productos.

#### **4.2.7 Medir sus procesos mediante la implementación de indicadores de gestión.**

En el presente objetivo se propone la implementación de indicadores de gestión para mejorar el control de algunas de las falencias que mantiene la empresa, en las tablas 8, 9 y 10 se presentan tres indicadores de gestión tales como: eficiencia del transporte recolector, costo del transporte en relación a las ventas y consumo de combustible. Los indicadores son herramientas que aportan valor y eficiencia, están directamente alineados a los objetivos organizacionales y metas propuestas. Permiten medir el desempeño en las actividades realizadas por los colaboradores, para así ajustar y mejorar las tareas para su alineación a las metas planteadas.

Un indicador importante, según la actividad de INBERSAC, es la eficiencia en el transporte

recolector, costo del transporte en relación a las ventas y consumo de combustible, teniendo en claro que un consumo mayor al rango en combustible, por rutas no monitoreadas, generan un desgaste mayor en la unidad de transporte, pérdida en combustible, demora en los tiempos de servicio a clientes externos.

**Tabla 8**

*Eficiencia del Transporte Recolector*

Ficha de Indicador	
<b>Nombre del Indicador</b>	Eficiencia del Transporte Recolector
<b>Responsable del Indicador</b>	Supervisor de Transporte
<b>Objetivo del Indicador</b>	Determinar la capacidad en un día de trabajo, lo cual señalara la eficiencia y a la vez comparar con otras flotas con características similares.
<b>Forma de Cálculo</b>	$\left( \frac{\text{Número Total de Toneladas Recolectadas} \times \text{semana}}{\text{suma} (\text{Capacidad camión} \times \text{número de viajes en una semana})} \right) \times 100$
<b>Resultado Planificado</b>	$\geq 0.05\%$
<b>Fuente de Información</b>	Operaciones
<b>Seguimiento y Presentación</b>	Trimestral - Gráficos de barras

**Tabla 9**

*Costo del Transporte en Relación a las Ventas*

Ficha de Indicador	
<b>Nombre del Indicador</b>	Costo del Transporte en relación a las ventas
<b>Responsable del Indicador</b>	Logística
<b>Objetivo del Indicador</b>	Controlar el costo del transporte en relación a las ventas generadas en un periodo determinando por la empresa.
<b>Forma de Cálculo</b>	$(\text{Costo Transporte} / \text{Ventas totales}) * 100$
<b>Resultado Planificado</b>	$\geq 0.05\%$
<b>Fuente de Información</b>	Operaciones
<b>Seguimiento y Presentación</b>	Trimestral - Gráficos de barras

**Tabla 10**

*Consumo Combustible*

Ficha de Indicador	
<b>Nombre del Indicador</b>	Consumo Combustible
<b>Responsable del Indicador</b>	Jefe Logístico
<b>Objetivo del Indicador</b>	Controlar la cantidad de combustible que se usa en el total de la flota, como en cada uno que permita medir su rendimiento.
<b>Forma de Cálculo</b>	$(\text{kilómetros recorridos en un tiempo por c/vehículo} / \text{consumo total de combustible de la flota (km/l)})$
<b>Resultado Planificado</b>	$\geq 12 \text{ km/l}$
<b>Fuente de Información</b>	Supervisor de transporte
<b>Seguimiento y Presentación</b>	Semanal - Gráficos de barras

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMEDADIONES**

### **CONCLUSIONES**

- Se determinó que en las cuatro funciones gerenciales la empresa cuenta con falencias tales como: procesos no definidos, falta de normas y valores internos, no tienen definido las funciones de cada puesto, desconocimiento de herramientas administrativas, no cuentan con indicadores de gestión.
- Se determinó que la estructura organizacional, la misión y visión requería mejoras, no cuentan con valores, tampoco un plan estratégico, procesos, manuales, procedimientos, el logo no era el adecuado con relación a los servicios que brinda, objetivos estratégicos, indicadores que permitan medir el cumplimiento de metas.
- Existencia de duplicidad de funciones por no contar con un manual y a la vez procesos no definidos por falta de los procedimientos y flujogramas necesarios para mantener un orden en las actividades a realizar dentro de la empresa.
- Requiere implementar indicadores de gestión, que permitan tener una base histórica de mediciones para evaluar el grado de cumplimiento de las tareas.



## RECOMENDACIONES

- Implementar y aplicar el MOF, flujogramas, para la mejora en procesos administrativos.
- Las mejoras desarrolladas en el presente trabajo, tanto en estructura organizacional, misión y visión, valores, objetivos estratégicos, indicadores; sean difundidos y puestos en práctica, para el beneficio y mejora de la organización.
- Implementar su plan estratégico a mediano plazo de esta manera podrán definir sus objetivos, cumplimiento de metas, lograr eficiencia y así potenciar a la empresa.
- Implementar la norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad permitirá a la empresa; mejorar sus procesos, gestión administrativa eficiente, lo cual se verá reflejado en los resultados.

## REFERENCIAS

- Agencia Peruana de Noticias Andina*. (24 de julio de 2019). Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-empresas-familiares-contribuyen-mas-del-40-del-pbi-el-peru-759893.aspx>
- Conexión ESAN*. (16 de octubre de 2016). Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/10/que-es-el-mapa-de-procesos-de-la-organizacion/#:~:text=Un%20mapa%20de%20procesos%20es,una%20organizaci%C3%B3n%20en%20forma%20interrelacionada.&text=Un%20proceso%20es%20el%20conjunto,aportando%20valor%2>
- Díaz, M. C. (Abril de 2020). *Banco Interamericano de Desarrollo*. Obtenido de Banco Interamericano de Desarrollo: <https://publications.iadb.org/es/riesgo-climatico-y-definicion-de-estrategias-financieras-para-su-mitigacion-en-el-sector-agua-y-6>
- Foncodes*. (5 de abril de 2018). Obtenido de <http://www.foncodes.gob.pe/portal/index.php/comunicacion-e-imagen/noticias-y-comunicaciones/item/1018-mypes-contribuyen-al-crecimiento-de-la-economia-nacional>
- Kaza, S., Yao, L. C., Bhada-Tata, P., & Van Woerden, F. (20 de septiembre de 2018). *What a Waste 2.0: Aglobal Snapshot of Solid Waste Managment to 2050*. Washington: Urban Development; DC: World Bank. Obtenido de <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/30317>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una Perspectiva Global y Empresarial* (Decimocuarta edición ed.). México: McGraw Hill / Interamericana Editores S.A. doi:ISBN 978-607-15-0759-4
- López, J. F. (julio de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>
- MINAM. (19 de Febrero de 2018). *Ministerio del Ambiente*. Obtenido de Ministerio del Ambiente: <https://www.minam.gob.pe/calendario-ambiental/dia-de-la-creacion-del-ministerio-del-ambiente/>
- Noreña, D. (8 de enero de 2019). *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2019/01/el-futuro-de-las-mypes.html/?ref=gesr>
- Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA). (2016). *Fiscalización Ambiental en Residuos Sólidos de Gestión Municipal Provincial, Informe 2014 - 2015*. Lima:

IAKOB Comunicadores & Editores S.A.C. Obtenido de  
<https://www.oefa.gob.pe/publicaciones/fiscalizacion-ambiental-en-residuos-solidos-en-gestion-municipal-provincial/>

*Qualiex*. (12 de junio de 2018). Obtenido de <https://blogdelacalidad.com/diagrama-de-ishikawa/>

*Reliabilityweb*. (s/f). Obtenido de <https://reliabilityweb.com/sp/articles/entry/los-indicadores-de-gestion>

Sánchez Galán, J. (junio de 2016). *Economipedia*. Obtenido de  
<https://economipedia.com/definiciones/plan-estrategico.html>

*Sistema Nacional de Información Ambiental (Sinia)*. (2019). Obtenido de  
<https://sinia.minam.gob.pe/informacion/estadisticas>

*Sunat*. (25 de noviembre de 2019). Obtenido de <https://www.gob.pe/6990-regimen-mype-tributario-rmt>

Walter Gutierrez Camacho. (2019). *¿Dónde va nuestra basura?* Lima.